

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
LÉKAŘSKÁ FAKULTA V HRADCI KRÁLOVÉ

ÚSTAV SOCIÁLNÍHO LÉKAŘSTVÍ
ODDĚLENÍ OŠETŘOVATELSTVÍ

ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO
STŘEDOČESKÉHO KRAJE. SYSTÉM PRÁCE,
SPECIFIKA A JEJÍ NÁROČNOST PRO ZDRAVOTNÍ
SESTRU DISPEČERKU

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

KLÁRA FIŠEROVÁ DiS

VEDOUCÍ PRÁCE: Mgr. Věra Zemanová

HRADEC KRÁLOVÉ 2009

CHARLES UNIVERSITY IN PRAGUE
FACULTY OF MEDICINE IN HRADEC KRÁLOVÉ
INSTITUTE OF SOCIAL MEDICINE
DEPARTMENT OF NURSING

**HEALTH OPERATIONS CENTER OF CENTRAL
BOHEMIA. THE SYSTEM OF WORK, SPECIFICATIONS,
AND IT'S INTENSITY FOR A NURSE OPERATOR.**

BACHELOR'S THESIS

KLÁRA FIŠEROVÁ DiS

SUPERVISOR: Mgr. Věra Zemanová

HRADEC KRÁLOVÉ 2009

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím citované literatury. V Kladně, dne 16. dubna 2009

.....
Klára Fišerová

PODĚKOVÁNÍ:

Touto cestou bych chtěla poděkovat především vedoucí práce, paní Mgr. Věře Zemanové za poskytnutí mnoha cenných rad a informací. Dále operátorkám zdravotnických operačních středisek ve Středočeském kraji a to především svým kolegyním z kladenského zdravotnického operačního střediska.

Motto:

Lékařská věda dosáhla takového pokroku, že nikdo na světě už není zdrav...

Mark Twain

OBSAH:

Úvod	9
TEORETICKÁ ČÁST	
1 Zdravotnické operační středisko v systému zdravotnické záchranné služby České republiky. Zahraníční specifika	10
1.1 Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje	11
1.1.1 Historie zdravotnické záchranné služby SČK	12
1.2 Integrovaný záchranný systém	13
1.3 Zdravotnické operační středisko	14
1.3.1 Činnost	14
1.3.2 Historie	16
1.3.3 Technické vybavení	16
1.3.4 Dokumentace	17
1.4 Operátor zdravotnického operačního střediska	18
1.4.1 Vzdělání, podmínky přijetí	18
1.4.2 Nároky na operátora	19
1.5 Legislativa zdravotnické záchranné služby	21
1.5.1 Trestněprávní rizika pro operátory	22
1.6 Tísňová volání v České republice	23
1.6.1 Tísňové linky	23
1.6.1.1 Tísňová linka 155	23
1.6.1.2 Tísňová linka 112	
1.7 Formy zneužití záchranné služby prostřednictvím tísňové linky 155	25
1.7.1 Trestní zodpovědnost	26
1.8 Zásady komunikace	27
1.9 Náročné momenty v práci operátora	28
1.9.1 Telefonicky asistovaná první pomoc	28
1.9.2 Telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace	28
1.9.2.1 Kontraindikace	29

1.9.3 Nespolupracující, agresivní klient	30
1.9.3.1 Zásady komunikace	30
1.9.4 Úloha operačního střediska při mimořádných událostech	31
1.9.5 Konflikty mezi operátory a výjezdovými složkami	32
1.10 Pojem stres, stresor	33
1.10.1 Patofyziologie stresu	33
1.10.2 Důsledky chronického stresu	33
1.11 Zdroje stresu u operátorů	34

EMPIRICKÁ ČÁST

2 Cíl empirické části	35
2.1 Metodika výzkumu	36
2.1.1 Struktura dotazníku	37
2.2 Vyhodnocení dotazníků	40
2.2.1 Operátoři do 1 roku praxe	40
2.2.1.1 odborná problematika	40
2.2.1.2 pracovní podmínky	42
2.2.1.3 interpersonální vztahy	44
2.2.2 Operátoři od 1 do 3 let praxe	47
2.2.2.1 odborná problematika	47
2.2.2.2 pracovní podmínky	49
2.2.2.3 interpersonální vztahy	51
2.2.3 Operátoři od 3 do 6 let praxe	54
2.2.3.1 odborná problematika	54
2.2.3.2 pracovní podmínky	56
2.2.3.3 interpersonální vztahy	58
2.2.4 Operátoři nad 6 let praxe	61
2.2.4.1 odborná problematika	61
2.2.4.2 pracovní podmínky	63
2.2.4.3 interpersonální vztahy	65
2.2.5 Všichni operátoři	68

2.2.5.1 odborná problematika	68
2.2.5.2 pracovní podmínky	70
2.2.5.3 interpersonální vztahy	72
2.2.5.4 vyhodnocení volné otázky	74
DISKUZE	75
ZÁVĚR	82
ANOTACE	83
POUŽITÁ LITERATURA A PRAMENY	85
SEZNAM ZKRATEK	87
SEZNAMY TABULEK A GRAFŮ	88
PŘÍLOHY	91

ÚVOD

Smyslem této závěrečné práce je přiblížit a představit zdravotnické operační středisko v systému zdravotnické záchranné služby a hlouběji se věnovat samotné profesi zdravotního dispečera. Na našem trhu je nejen nedostatek literatury, ale i povšechných informací vůbec o skutečné náplni práce, rozsahu nutných znalostí a vysoké psychické náročnosti pojící se s profesí operátora zdravotnické záchranné služby.

Dalším důvodem volby právě tohoto tématu ke zpracování je samozřejmě i mimo jiné fakt, že sama toto povolání vykonávám. Tím je také dáno místní zaměření této bakalářské práce na Středočeský kraj (dále jen SČK), jehož systém práce a případná specifika tohoto oboru dobře znám. Věřím, že se mi povede představit a přiblížit zdravotnické operační středisko (dále jen ZOS), jako takové, stejně jako osobnost samotného dispečera, včetně zhodnocení náročnosti této profese, jak ji vidí samotní operátoři ZOS.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO V SYSTÉMU ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY ČESKÉ REPUBLIKY. ZAHRANIČNÍ SPECIFIKA

Zdravotnická záchranná služba (dále jen ZZS) představuje základní složku tísňových služeb fungující ve většině zemí světa.

Zdravotnická záchranná služba, u nás i ve světě, představuje druh veřejné služby, jejímž posláním a hlavním cílem je péče o občany - pacienty, jejichž zdravotní stav se náhle a neočekávaně zhoršil a jejichž základní životní funkce (vědomí, krevní oběh, dýchání) jsou ohroženy vlastním selháním nebo již selhávají. (2)

V České republice stejně jako v celé střední Evropě je běžným a více méně i standardním způsobem poskytování odborné přednemocniční péče systém „lékařské“ záchranné služby, což znamená, že v případě náhlého ohrožení zdraví pacienta, vyjíždí na místo nehody ve valné většině případů posádka ZZS, jejíž součástí je lékař tzv. rychlá lékařská pomoc (dále jen RLP). Z celosvětového hlediska je tento způsob poskytování první pomoci spíše výjimečný. V naprosté většině zahraničních systémů záchranných služeb, zajišťují neodkladnou přednemocniční péči zdravotníci – záchranáři přímo bez kompletního lékařského vzdělání. Tito záchranáři jsou precizně cvičeni a školeni v úkonech nutných a potřebných pro záchranu lidského života. V současné době, s postupujícím trendem zvýšení dostupnosti kvalitní přednemocniční péče, nabývá i v České republice (dále jen ČR) na významu posádka rychlé zdravotnické pomoci (dále jen RZP), tedy posádka bez lékaře. (2)

1.1 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA STŘEDOČESKÉHO KRAJE ZZS SČK

Záchranná služba SČK zajišťuje přednemocniční péči téměř pro celý SČK (vyjma Prahy, ta funguje jako samostatná jednotka s vlastní sítí ZZS), zhruba tedy pro 1 154 200 obyvatel. Funguje jako příspěvková organizace. V nepřetržitém provozu je téměř 70 sanitních vozů s kompletními kvalifikovanými posádkami, které vyjíždí poskytnout neodkladnou péči z více než 35 výjezdových stanovišť. K pacientům se vyjíždí různými typy posádek sanitních vozů. K dispozici jsou posádky RLP, dále RZP a využíván je i systém RANDE-VOUZ (dále jen R-V). V letních měsících je v provozu i vodní záchranná služba na slapské přehradě a vodní nádrži Orlík. Fungují zde sezónní záchranné čluny a samozřejmě posádky se sanitními vozy.

O indikaci k výjezdu rozhoduje 6 zdravotnických operačních středisek (v Kladně, Mladé Boleslavi, Jesenici u Prahy, Kolíně, Příbrami a Benešově). Záchranná služba středočeského kraje dále využívá v přednemocniční péči tvz. výpomoc smluvních (Asociace samaritánů České republiky, dle vyhlášky MZ 434/1992 Sb. v platném znění) i nesmluvních (Trans Hospital Řevnice, aktivace dle zákona 240/2000 Sb.) partnerů.

V rámci dalších aktivit je zajišťována i asistenční služba, zdravotnické dohledy nad rozličnými společenskými akcemi, případně i prezentace záchranné techniky. **(5)**

1.1.1 HISTORIE ZZS STŘEDOČESKÉHO KRAJE

Středočeská záchranná služba vznikla v říjnu roku 2002, jako příspěvková organizace. Dle rozhodnutí krajského zastupitelstva došlo zhruba po půl roce ke sloučení okresních záchranných služeb (do té doby fungovaly jako samostatné okresní organizace, případně součástí nemocničních zařízení, většinou v rámci anesteziologicko-resuscitačních oddělení jednotlivých nemocnic). V rámci Územního střediska záchranné služby SČK (dále jen ÚSZS SČK) následovalo sloučení vždy dvou okresních pracovišť a vznik jednotlivých celků – oblastních středisek (Praha venkov, Kladno - Rakovník, Mělník - Mladá Boleslav, Kolín - Nymburk, Benešov - Kutná Hora, Příbram - Beroun), to vše z rozhodnutí nově jmenovaného, prvního ředitele Územního střediska záchranné služby SČK. Samozřejmě na každé z 6 oblastí byl jmenován tvz. vedoucí oblasti a primáři na jednotlivých okresech. Vybuďovali a rozmístili se nová výjezdová stanoviště pro osamostatněné záchranné služby (vše dle pravidel a zákonem dané dojezdové doby k pacientovi, tj. 15 minut) a již fungující bylo nutno rekonstruovat. Postupem času se obnovoval i vozový park sanitních vozů. Velká pozornost byla věnována mimo jiné, i vzdělanosti jednotlivých zaměstnanců ZZS SČK, proto se plynule rozběhl provoz 4 školících a výcvikových středisek v Příbrami, Mělníce, Kladně a Jesenici. (5)

1.2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

IZS

Integrovaný záchranný systém (dále jen IZS) se dá charakterizovat, jako společné působení a spolupráce tří základních tísňových složek - ZZS, Policie České republiky (dále jen PČR), Hasičského záchranného sboru (dále jen HZS), případně ostatních pomocných složek IZS (prostředky ozbrojených sil, havarijní a technické služby, orgány ochrany veřejného zdraví, apod.). Činnost těchto složek je dána opět legislativně a to zákonem č. 239/2000 Sb. (zákon o IZS, stanovující zásady spolupráce jednotlivých složek IZS) a zákonem 240/2000 Sb. (stanovuje způsoby řešení tvz. nouzových stavů – zvláštní situace, ve které jsou ohroženy životy a zdraví občanů, majetkové hodnoty a pořádek, až stavů ohrožení státu). (4)

- Zajištění záchranných a likvidačních prací.
- Nepřetržitá pohotovostní služba 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Rozmístění prostředků a sil po celém území ČR.

1.3 ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO ZOS

Představuje vstupní bránu zdravotnické záchranné služby, centrální řídicí pracoviště každé ZZS. Vše co se v systému odehrává, nutně musí projít přes zdravotnické operační středisko (viz příloha č. 1).

Dle platné vyhlášky Ministerstva zdravotnictví 434/1992 Sb. nepřetržitě a bezodkladně řídí činnost posádek ZZS v daném regionu a aktivně spolupracuje s ostatními složkami IZS.

1.3.1 ČINNOST ZOS

- **PŘÍJEM TÍSŇOVÉ VÝZVY**

Jde o získání potřebných a dostupných informací (na lince tísňového volání 155, od HZS, PČR, jiné státní telefonní lince, jiným způsobem, např. radiovou relací, od jiných složek IZS). Dalším standardem je poskytování potřebných informací, případně adekvátních instrukcí volajícímu, včetně snahy o zklidnění volajícího. (9)

- **ZPRACOVÁNÍ TÍSŇOVÉ VÝZVY A JEJÍ PŘEDÁNÍ**

Dle získaných informací se stanoví naléhavost dané události a rozhodne se o dalším postupu, tedy o předání tísňové výzvy adekvátní výjezdové skupině ZZS: RLP, RZP, LZS, ostatním složkám IZS: HZS, PČR, spádovému ZOS, jiným zdravotnickým subjektům – praktičtí lékaři, lékařská služba první pomoci (dále jen LSPP), dopravě raněných, nemocných a rodiček (dále jen DRNR.). V případě hromadného neštěstí, aktivace všech složek dle daného traumatologického plánu (dále jen TP). Komunikace s posádkami ZZS pomocí radiostanic. (9)

- **OPERAČNÍ ŘÍZENÍ**

Cílem operačního řízení je optimalizace fungování systému ZZS. Spočívá v koordinaci činností IZS, samotných posádek ZZS. Komunikace s cílovým zdravotnickým zařízením. Poskytuje přehled a monitoruje volná lůžka jednotek intenzivní péče. (9)

- **DALŠÍ ÚKOLY ZOS**

Informační funkce (zajištění případného spojení mezi posádkami ZZS a potřebnými odborníky, konzultace, předávání následných informací). Organizace ostatních transportů (sekundárních, repatriačních: mezinárodní transport pacienta, transportů v rámci transplantačního programu, případně akutních převozů daných odborníků pro neodkladnou péči, medikamentů, krevních derivátů...).

- V případě mimořádných situací ZOS zabezpečuje likvidaci zdravotních následků hromadných neštěstí a případných katastrof, svoláním určených pracovníků dle stanovených traumatologických plánů.
- Řešení neurgentních stavů, která mají spíše psychosociální charakter.
- Dokumentace, archivace (vedení předepsané dokumentace dle přílohy č. 2 vyhlášky MZ ČR 434/92 Sb. dále dle vyhlášky 385/2006 a zákona 285/3006, vyhodnocování a statistické zpracování údajů).

1.3.2 HISTORIE ZOS

V době dřívější, kdy byly ZZS součástí anesteziologicko-resuscitačních oddělení jednotlivých zdravotnických zařízení i ZOS prakticky neexistovalo. Jeho činnost zajišťoval ve většině případů jen telefonní aparát a jednoduchá radiostanice na chodbě onoho oddělení (viz příloha č. 2). Případnou tísňovou výzvu přijímal a vyhodnocoval místní zdravotnický personál. Jindy bylo směřováno zakončení tísňové linky do vrátnice nemocnic.

1.3.3 TECHNICKÉ VYBAVENÍ A PROSTOROVÉ POŽADAVKY NA ZOS

Samotné technické vybavení jednotlivých ZOS je dáno vyhláškou ministerstva zdravotnictví (dále jen MZ) 49/1993 Sb. Stanovuje např. minimální počet 3 tísňových linek 155, dále přítomnost jiné státní telefonní linky. Přístrojové vybavení potřebné pro radiové spojení s výjezdovými posádkami ZZS. Nahrávací zařízení. Předepsanou dokumentaci a samozřejmě počítačové vybavení. Samotný prostor ZOS by měl být dostatečně oddělen od ostatních prostorů v dané budově s omezeným přístupem pouze na osoby oprávněné vstupem. Hlavním důvodem je snaha o minimalizaci rušivých faktorů a rozptylování dispečerů ZOS, ochrana osobních dat pacientů apod. Důležité je důmyslné a praktické rozmístění jednotlivých dispečerských pracovišť, která by měla být uspořádána tak, aby byla mezi dispečery možná dobrá komunikace, ale zároveň nedocházelo k vzájemnému rušení. Nutný je dostatek prostoru, dobrý výhled na případný centrální monitor. Neméně důležité místo zaujímá kvalitní křeslo, regulovatelné osvětlení a klimatizace, která umožní operátorům pohodlné pracovní podmínky. (2)

1.3.4 DOKUMENTACE ZOS

Vychází z vyhlášky 434/1992 Sb. A samozřejmě z nové vyhlášky o zdravotnické dokumentaci 385/2006 Sb. (viz příloha č. 3). Dokumentace ZOS musí být dobře čitelná a akceptuje se vedení v elektronické formě. Zde se ovšem naráží na potencionální problém ochrany dat. Platí zde zákon o zachování mlčenlivosti, který je součástí zákona 20/1966 Sb.

Mezi hlavní části dokumentace ZOS patří:

- **ZVUKOVÝ ZÁZNAM O VÝZVĚ NA NAHRÁVACÍM ZAŘÍZENÍ**

Představuje základní kámen dokumentace ZOS. Nahrávají se veškeré příchozí i odchozí hovory (dle vyhlášky MZ 49/1993 Sb.) a většinou i radiová spojení. Vše se archivuje na media typu CD-ROM.

- **DISPEČERSKÝ LÍSTEK, DENÍK OPERAČNÍHO STŘEDISKA**

Podobný s výjezdovou knihou posádek ZZS.

Obsahuje datum, pořadové číslo výzvy, čas výzvy, čas předání výzvy výjezdové skupině ZZS, čas zahájení a ukončení daného zásahu, místo předání pacienta, iniciály pacienta i volajícího, apod.

- **DENÍK RADIOSTANICE**

Není přesně stanoven standard vedení deníku. Záleží na zvyklostech jednotlivých ZOS.

- **KNIHA HLÁŠENÍ OPERÁTORŮ**

Specifické záznamy jednotlivých ZOS. Pověstinou obsahuje údaje o obsazenosti jednotlivých intenzivních lůžek spádových zdravotnických zařízeních, průběhu směny, plánovaných sekundárních transportech, případných problémech provázejících předchozí směnu, počet telefonicky asistovaných neodkladných resuscitací (dále jen TANR), uzávěrky silničních komunikací, atd. **(10)**

1.4 OPERÁTOR ZOS

- Je subjektem, který má řídicí funkci (ukládá úkoly, vyhodnocuje údaje, organizuje a koordinuje práci ostatních složek ZZS).
- Operátoři ZOS se musí umět rychle, jasně a účelně rozhodovat. Spoléhají se pouze na omezené akustické podněty, svoji zkušenost a schopnost empatie. Dále je vyžadována velmi dobrá orientační schopnost, nejen v nastalé situaci, ale i v mapách, regionu.
- Enormní emoční zátěž (operátor nemá možnost své pracoviště opustit, nemůže výrazně měnit pracovní polohu, nestále musí udržovat radiofonní kontakt s posádkami i neustálý telefonní kontakt s klienty).
- Na operátory ZOS jsou kladeny vysoké komunikační nároky.

1.4.1 VZDĚLÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS A PODMÍNKY PŘIJETÍ

Specifikováno zákonem 96/2004 Sb. (zákon o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání) a prováděcí vyhláškou MZ 424/2004 Sb. kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků.

Ve většině zemí světa je základním požadavkem pro přijetí potenciálního dispečera obecné středoškolské vzdělání. Až posléze navazují četné specializační kurzy. V ČR se dispečerem ZOS může stát, dle vyhlášky MZ 424/2004 Sb., střední zdravotnický pracovník s maturitou a specializací pro intenzivní péči, tedy sestry např. s pomaturitním specializačním studiem v oboru anesteziologie, resuscitace a intenzivní péče (dále jen ARIP), případně s vyšším vzděláním v oboru diplomovaná sestra pro intenzivní péči (dále jen DSIP), nebo dokončeným studiem oboru diplomovaný zdravotnický záchranář (dále jen DZZ) pro které již v současné době existuje i navazující specializační studium – operátor ZOS. (8)

Samozřejmě je nevyhnutelná registrace a osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu a trestní bezúhonnost. Preferuje se také odborná praxe u lůžka intenzivní péče.

Další vzdělání operátorů spočívá v četných akreditovaných kurzech, například kurz OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ, KURZ KOMUNIKACE PRO OPERÁTORY, MEDICÍNSKÝ A KOORDINAČNÍ ROZMĚR PRÁCE OPERAČNÍHO STŘEDISKA, PROSTUPNOST ZÁCHRANNÉ SLUŽBY A SÍŤE PSYCHOSOCIÁLNÍCH SLUŽEB, dlouhodobý kurz MEDICÍNA KATASTROF. Nezastupitelnou úlohu také zastávají semináře zaměřené na psychickou stránku osobnosti, např. seminář PÉČE O SEBE, 155 PLUS, PSYCHOLOGICKÝ A ETICKÝ ROZMĚR PRÁCE OPERAČNÍHO STŘEDISKA.

1.4.2 NÁROKY NA OPERÁTORA ZOS

- **KOMUNIKAČNÍ** – komunikace představuje stěžejní bod profese operátora záchranné služby. Umění správné a adekvátní komunikace je základem pro kvalitní a cílenou následnou péči ze stran posádek ZZS. Mluva operátora by měla být dobře srozumitelná, jasná, vstřícná, kooperativní a v případě potřeby i mírně direktivní.
- **EMPATICKÉ** – umění empatie, tedy vcítění se do role a pocitů osoby volající na tísňovou linku, je nesmírně důležitým bodem v následném dialogu a poskytnutí správných rad a vyslání adekvátní posádky ZZS.
- **ORGANIZAČNÍ** – organizace chodu ZZS je v rukou především ZOS a je více než žádoucí se důkladně orientovat nejen v organizaci záchranné služby (dále jen ZS), ale i jiných zdravotnických zařízeních ve spádové oblasti.

- **VĚDOMOSTNÍ** – operátor musí mít nejen všeobecný, ale především medicínský přehled, musí se umět orientovat ve spoustě rozličných zdravotních stavů volajících. Pro různé situace využívá daných standardů. Neustálý rozvoj nových vyšetřovacích i terapeutických metod také vede k nutnosti sebevzdělávání a orientace v tomto směru.
- **TECHNICKÉ** – ZOS je vybaveno velkým množstvím, většinou, velmi moderních technických zařízení (digitální mapy, počítače, panely vysílaček, ruční vysílačky, „bezsluchátkové“ telefonní aparáty) a vše se neustále zdokonaluje. Je nezbytně nutné, aby dispečer tyto přístroje a počítačové programy dokonale ovládal. **(10)**

Všechny tyto dovednosti potřebné pro precizní práci operátora ZOS lze získat jak učením, tak samozřejmě zkušenostmi. Nemalou měrou jsou důležité i osobnostní předpoklady.

1.5 LEGISLATIVA ZZS

Činnost a postavení ZZS je dáno legislativně ve vyhlášce o zdravotnické záchranné službě MZ ČR 434/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů. (například vyhláška MZ ČR 49/1993 Sb. určuje mimo jiné požadavky na věcné a technické vybavení sanitních vozů, ZOS) a navazuje na všem známý zákon o péči o zdraví lidu 20/1966 Sb. a samozřejmě i na zákony další, které jej novelizují a navazují (například zákony 48/1993 Sb. o veřejném zdravotním pojištění, 239/2000Sb. o IZS, 240/2000 Sb. o krizovém řízení, 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, 96/2004 Sb. o nelékařských zdravotnických oborech, vyhláška MZ ČR 424/2004 Sb. o náplni práce zdravotnických pracovníků, 200/2000 Sb. o použití volacích značek.

Legislativou jsou také písemně stanoveny podmínky, při jakých stavech poskytuje ZZS odbornou přednemocniční neodkladnou péči, což znamená péči o postiženého na místě vzniku náhlého onemocnění, během transportu do zdravotnického zařízení a při předání do zdravotnického zařízení. Mezi stavy, kterých se tato péče týká, patří:

- Bezprostřední ohrožení života postiženého.
- Stavy, které způsobí, bez rychlého poskytnutí odborné první pomoci, trvalé chorobné změny.
- Stavy, vedoucí k prohlubování chorobných změn a vedoucí k náhlé smrti.
- Stavy působící náhlé utrpení a náhlou bolest.
- Stavy změny chování a jednání postiženého, ohrožující jeho samotného, nebo jeho okolí

(2)

1.5.1 TRESTNĚPRÁVNÍ RIZIKA PLYNOUCÍ Z PROFESY OPERÁTORA ZOS

- **NEPOSKYTNUTÍ POMOCI** (například podceňování zdánlivě nezávažných příznaků udávaných volajícím).
- **UBLÍŽENÍ NA ZDRAVÍ Z NEDBALOSTI** (pokud odborná pomoc poskytnuta je, ale ne, v zcela validní míře, příkladem je špatně poskytovaná TAPP a TANR, chybný místopis události a následná nesprávná lokalizace s pozdním dojezdem na místo příhody)
- **NEOPRÁVNĚNÉ NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI** (poskytnutí telefonických informací o pacientově stavu, cíli transportu a to vše jak osobám civilním, např. sousedovi, kamarádům, tak samozřejmě také PČR, HZS, médiím). (1)

1.6 TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ V ČR

Dle telekomunikačního zákona se tísňovým voláním rozumí bezplatná volba telefonního čísla, která jsou nutná pro následnou záchranu životů, zdraví a majetku.

Telefonní čísla tísňových volání jsou poskytována zdarma, dostupná 24h denně, 7dní v týdnu. Volena bez předvolby (krom vnitropodnikových telefonních aparátů). Lze je vytočit z jakéhokoliv telefonního aparátu, samozřejmě včetně mobilních telefonů i bez přítomných sim karet. Čísla jsou jednoduchá, lehce zapamatovatelná. V současné době, za existence mobilních telefonů, jsou tísňové linky opravdu velmi snadno dostupné každému občanovi ČR (odpadá např. vyhledávání telefonních automatů, jako v předchozích letech).

Provoz a fungování tísňových linek je vymezen zákonem č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích. (2)

1.6.1 TÍSŇOVÉ LINKY V ČR

- 150 – HZS – Hasičský záchranný sbor České republiky.
- 158 – PČR – Policie České republiky.
- 155 – ZZS – Zdravotnická záchranná služba.
- 112 – Univerzální evropské tísňové číslo (v ČR provozováno HZS).

1.7.1.1 TÍSŇOVÁ LINKA 155

Linka ZZS, která je stejně jako ostatní tísňové linky poskytována zdarma. Je dostupná 24h denně, 7dní v týdnu. Ve valné většině případů se v ČR volající dovolá na spádové ZOS z kterého se hovor dál nepředává a rovnou řeší a zpracovává daná tísňová výzva (např. přímým vysláním posádek ZZS). V případě, že přesměrování hovoru není dokonalé (technické obtíže v hraničních lokalitách), výzvu přebírá dané operační středisko, které jej předá příslušnému, spádovému ZOS.

Vyhláška MZ stanovuje minimální počet tísňových linek na jednom ZOS, jsou to 3 linky. Stejně tak stanovuje počet operátorek (optimálně 1 operátor na cca. 200 000 tisíc obyvatel, samozřejmě záleží na individuální situaci).

1.6.1.2 TÍSŇOVÁ LINKA 112 – TCTV (telefonická centrála tísňových volání)

I u této linky platí všeobecná pravidla pro tísňová volání, která jsou popsána výše. Jedná se jednotnou evropskou tísňovou linku, která je v ČR v provozu od roku 1996. Dle usnesení vlády ČR č. 391/2000 je zodpovědnost za obsluhu linky 112 dána do rukou HZS ČR. Operátoři jsou schopni domluvit se i více světovými jazyky. Proto také z tohoto důvodu, je prozatím, v současné době tato linka určena především cizincům vyskytující se na území ČR. Jelikož při běžném tísňovém volání určeném např. pro ZZS, dochází k jistému prodlení z důvodu předání výzvy na spádové ZOS ZZS. (2)

1.7 FORMY ZNEUŽITÍ ZZS PROSTŘEDNICTVÍM TÍSŇOVÉ LINKY 155

- **FIKTIVNÍ VÝZVA S NÁSLEDNÝM VÝJEZDEM POSÁDEK ZZS**

Velice problematická situace, která bez nadsázky ohrožuje životy ostatních, kteří se dovolali na tísňovou linku a jejich stav akutně vyžaduje pomoc ZZS. Za této situace může dojít k tomu, že posádka není v momentální chvíli dostupná a tudíž dojde k nevyhnutelnému prodlení dojezdu k pacientovi, který pomoc skutečně potřebuje. Fiktivní výzva s následným výjezdem posádek nebývá běžná ani častá, ovšem objevuje se.

- **NADHODNOCENÍ A CÍLENÉ ZVELIČOVÁNÍ OBTÍŽÍ**

Toto je velice častý jev, kdy volající chce dosáhnout příjezdu ZZS, ačkoliv jeho obtíže, případně obtíže blízké osoby nejsou indikovány k výjezdu ZZS. V této chvíli se dispečer ZOS dostává do svízelné situace, kdy musí uplatnit své zkušenosti a komunikační dovednosti, aby spolu s klientem našel uspokojující řešení pro obě strany. V případě vyslání posádky, se následně dostává často do sporů s jednotlivými členy posádek ZZS.

- **ZÁMĚRNÉ BLOKOVÁNÍ TÍSŇOVÉ LINKY**

Ve SČK je linka 155 blokována v 80 procentech nejčastěji dětmi. Nejčastější formou je neustálé prozvánění (z vlastní zkušenosti i 40krát za hodinu!), dále jsou to běžné vulgarismy, případně různé primitivní fiktivní výzvy s úsměvem v pozadí. Dispečer je stresován a neustále odváděn od své práce, může dojít i k přerušení TANR, aby přijal takovýto hovor.

1.7.1 TRESTNÍ ZODPOVĚDNOST

Trestní zákoník uvádí, že zneužití složek IZS je trestné.

- Zneužití tísňových linek se rovná přestupku, kde hrozí pokuta do výše 20 tisíc Kč., dle závažnosti může být udělen trest odnětí svobody až na 5let nepodmíněně.
- Ublížení na cti urážkou (pokuta od 1000-3000Kč).
- Častými volajícími, tedy těmi co zneužívají tísňové linky prozváněním jsou děti. Jejich právní zodpovědnost je limitována věkem 15 let.

V současné době jsou v našich právních předpisech jisté mezery, které prakticky neumožňují PČR, či jiným orgánům státní moci účinně a razantně zakročit proti osobě, která "pouze" vyhrožuje druhému člověku (velmi častý výjev při hovorech operátorů).

1.8 ZÁSADY KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM NA TÍSŇOVOU LINKU

PŘIJMUTÍ HOVORU DO 3. ZAZVONĚNÍ

- Jasně a srozumitelně představení.
- Brzké převzetí aktivity v hovoru dispečerem.
- Klidná, jasná, rozhodná a vstřícná kooperativní komunikace.
- Oslovovat volajícího 5. pádem (např. pane Vopičko, nikoliv pane Vopička).
- Nikdy nezlehčovat situaci.
- Pokud možno, nesdělovat své jméno, ale pouze osobní číslo.
- V případě jazykové bariéry, hovor přepojit na TCTV 112.
- Nepodceňovat hovory od dětí.
- Pokud je nutné pověřit volajícího jakoukoliv činností, používat slůvko „prosím“ a „děkuji“.
- Pokud se nejedná o tísňovou výzvu, okamžitě operátor hovor ukončuje.
- Veškeré rady a instrukce volajícímu se poskytují na základě daných pravidel pro jednotlivé situace, psaných standardů.
- Omezení improvizace a vzniku následného stresu.
- Pokud je z hovoru jasné, že zde není indikace k výjezdu skupin ZZS, nabízet jiná možná řešení.
- Snaha o časovou minimalizaci hovoru. **(1)**

1.9 PROFESNĚ NÁROČNÉ MOMENTY PRÁCE OPERÁTORA ZOS

Vedle běžné práce operátorů ZOS, se velmi často objevují, některé prakticky každodenně, profesně velmi náročné situace, které vyžadují absolutní koncentraci, sebeovládání, bravurní komunikační dovednost a velmi dobré znalosti daných standardů. Tyto situace se pojí s nemalým stresem, který je provází. Následně je popsáno několik klíčových momentů:

1.9.1 TELEFONICKY ASISTOVANÁ PRVNÍ POMOC TAPP

V současné době je poskytování TAPP jednou ze základních úloh ZOS. Nabádá volajícího v úkonech první pomoci, od např. řešení drobného žilního krvácení, či zvýšené tělesné teploty až po nejvyšší stupeň, který představuje telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace. Pro zvládnutí TAPP je potřeba jistých zkušeností a všeobecného sesterského i medicínského rozhledu. Vždy je možnost porady mezi jednotlivými operátory, či konzultací se sloužícím lékařem.

1.9.2 TELEFONICKY ASISTOVANÁ NEODKLADNÁ RESUSCITACE TANR

Představuje telefonickou instruktáž vedoucí k obnově základních životních funkcí při náhlé zástavě krevního oběhu. Má nezanedbatelný význam a beze sporu zvyšuje šance na další přežití. Samozřejmě musí následovat adekvátní přednemocniční odborná péče a kvalitní následná intenzivní nemocniční péče.

Aby TANR byla efektivní, musí se operátor ZOS držet stanovených pravidel v komunikaci s volajícím. Je nezbytně nutná standardizace postupů a poskytovaných instrukcí.

- Operátor musí rychle a správně identifikovat situaci vyžadující resuscitaci základních životních funkcí (pozor na záměnu terminálních dechů s fyziologickou ventilací).
- Co nejdříve přebrat iniciativu v hovoru.
- Využít mírně direktivního přístupu v dialogu.
- Snaha o zklidnění přítomných.
- Vyvarovat zachraňujícího možných rizik a nenutit do rizikových činností (např. umělé dýchání z úst do úst).
- Používat laické pokyny.
- Nemluvit rychle, instrukce poskytovat postupně.
- Motivovat, slovně podporovat.
- Nepředávat hovor mezi dispečery (časová prodleva, ztráta informací i důvěry volajícího).

TANR nesmí nikdy zpozdit vyslání posádky ZZS na místo zásahu, případně blokovat příjem dalších tísňové výzvy. Proto jsou nutností dobré personální i technické podmínky ve ZOS. **(10)**

TANR patří mezi hlavní stresory operátorů ZOS.

1.9.2.1 KONTRAINDIKACE TANR

- Nebezpečí hrozící záchránci.
- Fyzická, či mentální neschopnost první pomoc poskytnout.
- Nespolupracující volající.
- Dle popisu trauma neslučitelné se životem (např. dekapitace).
- Přítomnost jistých známek smrti.
- Terminální stav chronické, nevyléčitelné nemoci.
- Nepřítomnost volajícího na místě příhody náhlé zástavy oběhu (dále jen NZO).

1.9.3 NESPOLUPRACUJÍCÍ A AGRESIVNÍ VOLAJÍCÍ

Verbální agresivita volajícího představuje, bohužel, "denní chleba" operátorů ZOS. Proto je třeba intuitivně předvídat tyto náročné situace a být "vždy připraven" vést dialog tohoto rázu. Příčin tohoto jednání je několik, většinou toto chování vyplývá z obecně zavedených názorů typu: "platím si zdravotní pojištění, tak se nevyptávejte a přijďte". Dalším spouštěcím faktorem může být neochota k dialogu a odpovídání na zdánlivě zbytečné dotazy (např. "Jak dlouho obtíže trvají?, Co postižený užívá za léky? Zda mu minule od obtíží něco pomohlo?"). Neschopnost vyjádřit se, také může vést k verbální agresi a odmítnutí spolupracovat s vyptávajícím se dispečerem. (7)

Vést dialog v této rovině klade ne operátory ZOS nemalé komunikační nároky.

1.9.3.1 ZÁSADY KOMUNIKACE S AGRESIVNÍM KLIENTEM

- Zachovat absolutní profesionalitu projevu.
- Nikdy se nenechat vyprovokovat k nepřiměřeným verbálním projevům.
- Opakovaně vyzívat ke klidu a spolupráci.
- Možnost předání problematického hovoru kolegovi.
- Pokud jsou všechny potřebné informace, hovor se zbytečně neprodlužuje.
- Nejde-li o tísňovou výzvu, okamžitě hovor ukončit.

Dle uvážení, vždy informovat zasahující posádku ZZS, případně požádat o spolupráci a asistenci PČR v místě zásahu.

1.9.4 ÚLOHA ZOS PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH

MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST (dále jen MU) je definována jako událost, při které došlo k poškození či ohrožení zdraví většího počtu osob, jež nejde zvládnout dostupnými prostředky, které má ZOS v dané službě k dispozici. Nutná aktivace traumatologického plánu (dále jen TP).

TRAUMATOLOGICKÝ PLÁN je plán zdravotnické pomoci v rámci řešení zdravotních následků mimořádné události (viz příloha č. 4).

Každá událost charakteru mimořádné události s následnou aktivací TP klade na operátory ZOS obrovské organizační a technické nároky. Vše je navíc spojeno s nemalým stresem, který práci operátorům výrazně ztěžuje.

Operátor ZOS, který přijme výzvu pro MU se stává **VEDOUCÍ OPERÁTOREM** pro MU a ZOS v jehož oblasti došlo k MU se stává **ŘÍDÍCÍM ZOS** pro MU.

- Přijetí výzvy o potencionální MU a její ověření zpětným dotazem a přezkoumání situace jedním vozidlem RLP.
- Neprodlené předání výzvy ostatním složkám IZS (HZS, PČR).
- Po upřesnění rozsahu škod a zdravotních následků lékařem RLP, ZOS vysílá na místo další síly a prostředky.
- Následuje rozhodnutí, zda je nutno aktivovat TP, nebo vyhlásit pouze pohotovost k aktivaci TP.
- Vyslání všech dostupných prostředků z oblasti, ze sousedních oblastí, případně sousedních krajů.
- Aktivace LZS posádek.
- Přivolání posil (dalších operátorů, včetně staniční sestry) a záloh výjezdových skupin.
- Oznámení aktivace TP členům **KRIZOVÉHO ŠTÁBU** dané oblasti (ředitel Územního střediska záchranné služby SČK, primáři a vrchní sestry okresů). Případně **KRIZOVÉHO ŠTÁBU ÚZEMNÍHO STŘEDISKA ZZZ** (ředitel ÚSZS, náměstek léčebně preventivní péče, náměstek pro ošetrovatelskou péči, vrchní sestra ZOS, personální náměstek, provozně technický náměstek, tiskový mluvčí).
- Avizování spádových zdravotnických zařízení.

- Monitorace volných lůžek a kapacity jednotlivých oddělení.
- Vedení určené dokumentace a evidence zraněných a odsunutých.
- Úzce spolupracuje s pracovníky krizového štábu. (5)

Ukončení aktivace TP je na rozhodnutí Krizového štábu a ukončuje ho řídící ZOS.

1.9.5 KONFLIKTY MEZI OPERÁTORY ZOS A VÝJEZOVÝMI POSÁDKAMI ZZS

Bohužel, velmi často vážně běžná komunikace mezi operátory ZOS a výjezdovými posádkami ZZS. Důvodem bývá jak nutná podřízenost výjezdových skupin ZOS, tak jisté pochybnosti o práci operátorů (problémy s cíleným nadhodnocením a zveličováním obtíží volajícími a následných „neindikovaných výjezdů posádek ZZS“). Z těchto důvodů často selhává potřebná spolupráce mezi těmito složkami. Na druhé straně je naopak slyšet názor pocházející od členů výjezdových posádek, především zdravotnických záchranářů, že by profesi zdravotního dispečera dělat nemohli, ani nechtěli, právě z již uvedených důvodů.

Toto samozřejmě nemusí být pravidlem, ale většinou skutečně panují jisté pochybnosti ze stran výjezdových složek o práci operátorů ZOS.

1.10 POJEM STRES, STRESOR

STRES – reakce organismu na nadměrnou zátěž. Klíčové je, jak je zátěž silná, jak je odolný samotný jedinec na kterého působí a jak dlouho na daného jedince působí.

- EUSTRES – tzv. pozitivní stres (v očekávání kladné, pozitivní události).
- DISTRES – tzv. negativní stres škodící organismu.

STRESOR – vše co působí na organismus, jakýkoli podnět, kterému se musíme přizpůsobit a co na nás klade určité požadavky. (3)

1.10.1 PATOFYZIOLOGIE STRESU

Stresová odpověď je složitá neuroendokrinní reakce, která postihuje všechny systémy těla. Dochází k uvolnění katecholaminů a následně například ke zvýšení srdeční činnosti, zvýšení dechové činnosti, bronchodilataci, zvýšení gastrointestinální motility, zvýšení vylučování žaludečních kyselin, zvýšení pocení a mnoho dalších reakcí organismu. (3)

1.10.2 DŮSLEDKY CHRONICKÉHO STRESU

Důsledkem můžou být výkyvy nálad, citové ochladnutí, pocity vyčerpanosti, chronická únava, napětí, deprese, hněv, narušení správného úsudku, snížení koncentrace, snížení celkového tělesného výkonu, neklid, nervozita, snížení chuti k jídlu.

Toto vše může vyústit až ke vzniku například gastroduodenálního vředu, ischemické choroby srdeční, chronické hypertenze, chronických migrén, syndromu dráždivého tračníku, rakovinového onemocnění. V profesní praxi je typickým příkladem SYNDROM VYHOŘENÍ. (3)

1.11 ZDROJE STRESU OPERÁTORŮ ZOS

Zdroje stresu operátorů se týkají mnoha oblastí, např.:

- **ČASOVÝ STRES** (vedle vedení tísňových hovorů, kdy často již zvoní další telefonní linka, operátor zároveň musí reagovat na radiové relace posádek ZZS, zvládat administrativní činnost.)
- **STRES Z VLASTNÍ ZODPOVĚDNOSTI** (na situace, které řeší, nemají operátoři přesný náhled, vše organizují pouze na základě zprostředkovaných informací od volajícího. Rozhodují o typu vyslané posádky, aktivace traumatologických plánů.)
- **STRES Z ČASTÝCH NESCHOD A KRITIKY** (nejčastěji od výjezdových posádek ZZS řešících předané výzvy, dále od kolegů, nadřízených za vedení hovorů, telefonických rad a poskytovaných instrukcí, médií.)
- **STRES VYVOLANÝ NEPOHODLNOU A TRVALOU POZICÍ** (trvalé sezení, zatížení jedné paže, dlouhodobé zatížení krční páteře.)
- **STRES Z PŘÍLIVU NOVÉ TECHNIKY** (výpočetní technika je nezbytná pro práci operátora, nové a modernější přístroje, stejně jako počítačové programy zatěžují operátora v nutnosti učení, zvládání a orientaci v nových postupech obsluhy a zacházení.)
- **SOCIÁLNĚ-PSYCHOLOGICKÉ STRESORY** (vyplývají z neustálých a případně špatných interpersonálních vztahů stejně jako z agresivity a arogance některých volajících, kteří blokují tísňové linky a zatěžují operátory)
- **STRES Z JINÝCH OBLASTÍ PŘENÁŠENÝCH DO PROFESE** (především z oblasti vlastního života, což může zahrnovat problematiku partnerství, manželství, rodičovství). (6)

EMPIRICKÁ ČÁST

2 CÍL EMPIRICKÉ ČÁSTI

Prostřednictvím této závěrečné práce bych chtěla zjistit, které situace, pojící se s vlastní profesí zdravotního dispečera, považují samotní operátoři ZOS ve středočeském kraji za klíčové, nejhůře zvládnutelné a nejvíce stresující.

2.1 METODIKA VÝZKUMU

Metoda dotazníků byla použita u operátorů SČK a to na všech ZOS (Kladno, Mladá Boleslav, Příbram, Jesenice, Kolín a Benešov).

Před samotným rozdělením všech 70 dotazníků jsem provedla tzv. předvýzkum u 10 respondentů. Dotazník byl pro všech 10 oslovených operátorů srozumitelný, proto jsem ho dále použila bez jakýchkoli úprav.

Jak jsem již nastínila, bylo rozdáno 70 dotazníků, které měly obsáhnout téměř všechny operátory pracující ve SČK. Dotazníky jsem na jednotlivá ZOS rozdala osobně a osobně si je po 10 dnech, vyzvedla. Myslím, že i díky tomuto přístupu se mi vrátilo 68 rozdaných dotazníků. Všechny byly vyplněny správně. V průběhu samotného rozdávání i zpětného získávání dotazníků jsem se nesetkala s významnější neochotou spolupracovat ani jakýmkoli nezájmem ze stran operátorů.

Operátory, kteří vyplnili dotazník, jsem rozdělila do 4 skupin, dle délky praxe ve ZOS (k tomuto rozdělení mne vedla vlastní zkušenost z práce ve ZOS, kde jsou dobře patrné rozdíly ve zvládnutí vlastní profese, jednotlivých výkonů a v míře následného stresu, který se projevuje u operátorů pracujících ve ZOS rozličně dlouhou dobu):

- **DO 1 ROKU PRAXE NA ZOS** (vyplněno 5 dotazníků, věkový průměr 28 let)
- **OD 1 DO 3 LET PRAXE NA ZOS** (vyplněno 5 dotazníků, věkový průměr 31 let)
- **OD 3 DO 6 LET PRAXE NA ZOS** (vyplněno 21 dotazníků, věkový průměr 35 let)
- **6 A VÍCE LET PRXE NA ZOS** (vyplněno 37 dotazníků, věkový průměr 45 let)

2.1.1 STRUKTURA DOTAZNÍKU

Při sestavování dotazníku jsem využila k inspiraci několika předloh nalezených na internetových stránkách a dotazník Mgr. Trachtové pro zdravotní sestry standardních oddělení.

Jednotlivé body (stresující a profesně náročné situace) jsem vybírala především z vlastní pracovní zkušenosti, dále po konzultaci s kolegyněmi dispečerkami ze ZOS v Kladně a inspiroval mne i dotazník, použitý v závěrečné práci Mgr. Zemanové, certifikovaného kurzu: „Operační řízení v přednemocniční péči“.

Dotazník (viz příloha č. 5) obsahuje celkem 20 položek, na které lze odpovědět dle navržených možností, vyjádřit se několika stupni zátěže, dle intenzity stresu a psychické nepohody, kterou jednotlivé vybrané situace vyvolávají:

- **ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA**
- **MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA**
- **MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA**
- **SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA**
- **SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA.**

Poslední 21. položka je položena volně a lze na ni odpovědět dle samotného uvážení operátora. Jedná se o uvedení jiné profesní situace, kterou operátor považuje za významně stresující a nebyla v položkách dotazníku uvedena.

Rozdělení subjektivních pocitů do kategorií žádný stres, či psychická nepohoda, mírný až střední krátkodobý stres, či psychická nepohoda, mírný až střední dlouhodobý stres, či psychická nepohoda, silný, ale krátkodobý stres, či psychická nepohoda a silný dlouhodobý stres, či psychická nepohoda je velmi individuální záležitost a je na jednotlivých operátorech, jak je vnitřně zpracují a následně v dotazníku označí.

Dotazník je anonymní a identifikační údaje se zaměřují pouze na věk a celkovou dobu výkonu povolání zdravotního dispečera. Ostatní možné podrobnější identifikační údaje (pohlaví, rodinný stav, počet dětí, dosažené vzdělání, atd.) jsem neuváděla, ani nepožadovala, jelikož je považuji za méně podstatné pro své šetření a nebudou zpracovány, nicméně by bylo zajímavé i zpracování stejné problematiky v kontextu s těmito údaji.

Situace uvedené v dotazníku lze rozlišit a rozdělit do několika, konkrétně třech základních skupin:

a) Odborná problematika, týkající se přímé práce a výkonů operátora.

Body č. 3 – NESPOLUPRACUJÍCÍ VOLAJÍCÍ

č. 4 – TANR

č. 5 – NAKUMULOVANÉ VOLÁNÍ

č. 7 – AGRESIVNÍ VOLAJÍCÍ

č. 8 – ROZHODNUTÍ O VYSLÁNÍ TYPU POSÁDKY

č. 10 – TANR DÍTĚTE

č. 13 – NEINDIKOVANÉ VÝZVY

č. 16 – ZAJIŠŤOVÁNÍ VOLNÉHO LŮŽKA

b) Problematika pracovních podmínek.

Body č. 1 – NEDOSTATEK PERSONÁLU VE SMĚNĚ

č. 9 – FINANČNÍ OHODNOCENÍ

č. 11 – ŘEŠENÍ TECHNICKÝCH ZÁVAD NA PRACOVIŠTI

č. 14 – POŽADAVKY NA DALŠÍ VZDĚLÁNÍ

č. 15 – ZVYŠUJÍCÍ SE TECHNICKÉ NÁROKY

č. 17 – ADMINISTRATIVA

č. 19 – CHYBĚNÍ KONCEPCÍ PRÁCE

c) Problematika interpersonálních vztahů.

Body č. 2 – SPOLUPRÁCE S NEZKUŠENÝM KOLEGOU

č. 6 – KOMUNIKACE S JINÝMI SLOŽKAMI IZS

č. 12 – KOMUNIKACE S POSÁDKAMI ZZS

č. 18 – SPOLUPRÁCE S OSTATNÍMI ZOS

č. 20 – VZTAHY S NADŘÍZENÝMI

Jednotlivé body nejsou v dotazníku záměrně seskupeny do výše zmíněných třech základních skupin z důvodu jisté nezávislosti odpovědí.

2.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

2.2.1 HODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ U OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE VE ZDRAVOTNICKÉM OPERAČNÍM STŘEDISKU

Celkem bylo vyplněno 5 dotazníků v této kategorii operátorů do 1 roku praxe ve ZOS.
Z celkového počtu 68 dotazníků to činí 7,4 %

Průměrný věk operátorů této kategorie je 28 let. Výsledky jsou uváděny v procentech % i celých číslech z důvodu přehlednosti (nízký počet respondentů v této kategorii).

Celý dotazník je uveden v příloze č. 6.

2.2.1.1 ODBORNÁ PROBLEMATIKA, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORA

Tabulka č. 1:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
3	Nespolupracující volající	0	40% - 2	0	40% - 2	20% - 1
4	TANR	0	20% - 1	0	60% - 3	20% - 1
5	Nakumulované volání	0	40% - 2	0	60% - 3	0
7	Agresivní volající	0	80% - 4	0	20% - 1	0
8	Rozhodnutí o vyslání typu posádky	40% - 2	60% - 3	0	0	0
10	TANR dítěte	0	0	0	60% - 3	40% - 2
13	Neindikované výzvy	40% - 2	60% - 3	0	0	0
16	Zajišťování volného lůžka	20% - 1	80% - 4	0	0	0

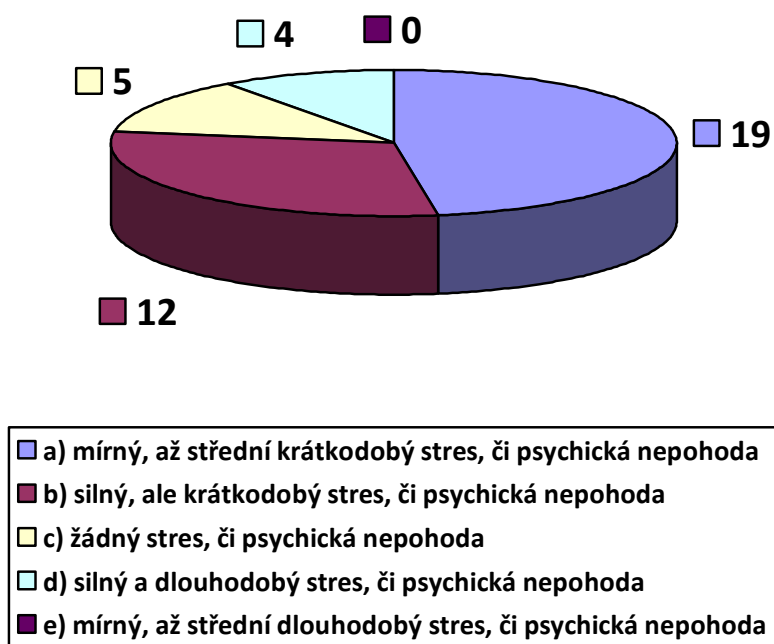
Popis výsledků:

Operátoři ZOS do 1 roku praxe označili celkově problematiku týkající se vlastní přímé práce a výkonů takto:

- a) 19x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- b) 12x vyznačili silný, ale krátkodobý stres či psychickou nepohodu.
- c) 5x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- d) 4x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- e) Žádný operátor z této skupiny neoznačil mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz. graf č. 1

Graf č. 1:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - rozhodnutí o vyslání typu posádky, 1 operátor, tedy 20%
 - neindikované výzvy, 1 operátor, tedy 20%

- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - agresivní volající, 4 operátoři, tedy 80%
 - zajišťování volného lůžka, 4 operátoři, tedy 80%
 - rozhodnutí o vyslání typu posádky, 3 operátoři, tedy 60%
 - neindikované výzvy, 3 operátoři, tedy 60%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nevyvolává u daných operátorů ani jedna z uvedených situací v této skupině (0 operátorů, 0%).
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodů:
 - TANR, 3 operátoři, tedy 60%
 - TANR dítěte, 3 operátoři, tedy 60%
 - nakumulované volání, 3 operátoři, tedy 60%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nejčastěji operátoři uvádějí u bodu:
 - TANR dítěte, 2 operátoři, tedy 40%

2.2.1.2 PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK

Tabulka č. 2:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
1	Nedostatek personálu ve směně	20% - 1	20% - 1	60% - 3	0	0
9	Finanční ohodnocení	0	0	0	0	100% - 5
11	Řešení technických závad	20% - 1	20% - 1	0	60% - 3	0
14	Požadavky na další vzdělání	20% - 1	0	60% - 3	0	20% - 1
15	Zvyšující se technické nároky	60% - 3	0	40% - 2	0	0
17	Administrativa	80% - 4	20% - 1	0	0	0
19	Chybění koncepcí práce	40% - 2	0	40% - 2	0	20% - 1

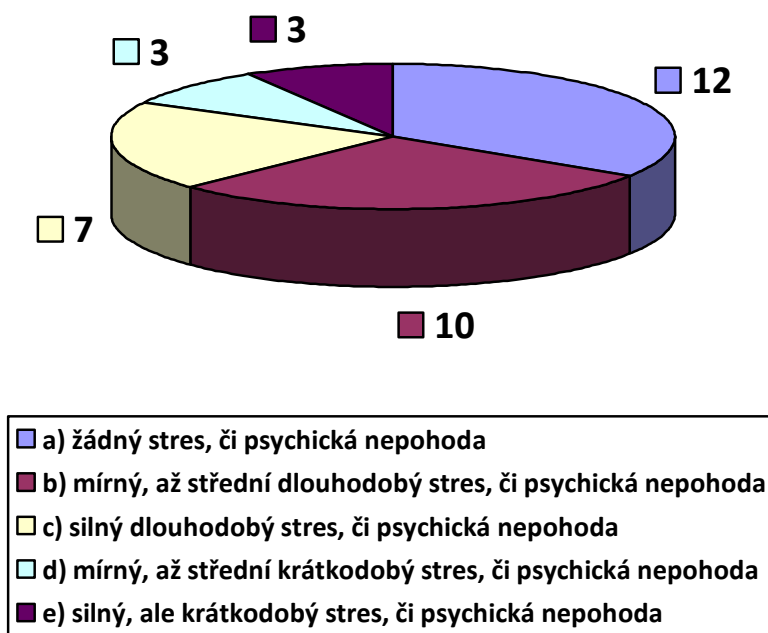
Popis výsledků:

Operátoři ZOS do 1 roku praxe označili celkově problematiku týkající se pracovních podmínek takto:

- a) 12x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- b) 10x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- c) 7x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- d) 3x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- e) 3x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 2

Graf č. 2:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - administrativa, 4 operátoři, tedy 80%
 - zvyšující se technické nároky, 3 operátoři, tedy 60%

- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - nedostatek personálu ve směně, 1 operátor, tedy 20%
 - řešení technických závad, 1 operátor, tedy 20%
 - administrativa, 1 operátor, tedy 20%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji situace:
 - nedostatek personálu ve směně, 3 operátoři, tedy 60%
 - požadavky na další vzdělání, 3 operátoři, tedy 60%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna pouze u bodu:
 - řešení technických závad, 3 operátoři, tedy 60%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři u bodu:
 - finanční ohodnocení, 5 operátorů, tedy celých 100%

2.2.1.3 PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ

Tabulka č. 3:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
2	Spolupráce s nezkušeným kolegom	0	60% - 3	0	40% - 2	0
6	Komunikace s jinými složkami ISZ	40% - 2	60% - 3	0	0	0
12	Komunikace s posádkami ZZS	100% - 5	0	0	0	0
18	Spolupráce s ostatními ZOS	20% - 1	40% - 2	0	40% - 2	0
20	Vztahy s nadřízenými	80% - 4	20% - 1	0	0	0

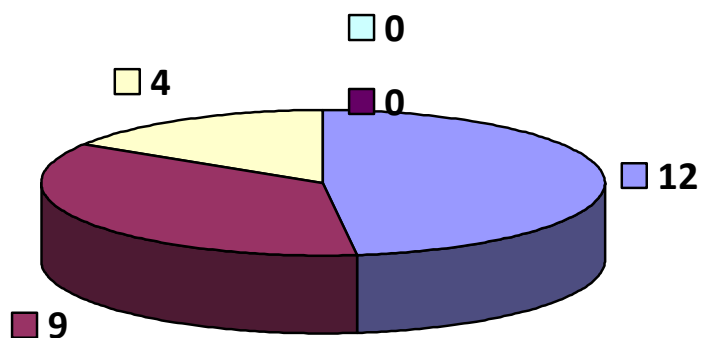
Popis výsledků:






Operátoři ZOS do 1 roku praxe označili celkově problematiku týkající se interpersonálních vztahů takto:

- a) 12x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- b) 9x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- c) 4x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- d) Žádný operátor nevyznačil mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- e) Žádný operátor nevyznačil silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 3

Graf č. 3:



	a) žádný stres, či psychická nepohoda
	b) mírný, až střední krátkodobý stres, či psychická nepohoda
	c) silný, ale krátkodobý stres, či psychická nepohoda
	d) mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychická nepohoda
	e) silný a dlouhodobý stres, či psychická nepohoda

- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - komunikace s posádkami, 5 operátorů, tedy 100%
 - vztahy s nadřízenými, 4 operátoři, tedy 80%

- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři stejně body:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 3 operátoři, tedy 60%
 - komunikace s jinými složkami IZS, 3 operátoři, tedy 60%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nevyvolává dle operátorů žádná uvedená profesní situace této skupiny.
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodů:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 2 operátoři, tedy 40%
 - spolupráce s ostatními ZOS, 2 operátoři, tedy 40%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nevyvolává dle operátorů žádná uvedená profesní situace této skupiny.

Na volně položenou otázku v dotazníku (DALŠÍ, NEUVEDENÁ PROFESNÍ SITUACE, KTERÁ MNE STRESUJE) odpověděl 1 operátor, tedy 20% a uvedl:

- **NEDOSTATEČNOU PRESTIŽ POVOLÁNÍ OPERÁTORA ZOS**

2.2.2 HODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ U OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE NA ZOS

Celkem bylo vyplněno 5 dotazníků v této kategorii operátorů od 1 do 3 let praxe ve ZOS. Z celkového počtu 68 dotazníků to činí 7,4 %

Průměrný věk operátorů této kategorie je 30 let. Výsledky jsou uváděny v procentech % i celých číslech, kvůli přehlednosti (malý počet respondentů v této kategorii).

Celý dotazník je uveden v příloze č. 7.

2.2.2.1 ODBORNÁ PROBLEMATIKA, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORA

Tabulka č. 4:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
3	Nespolupracující volající	0	60% - 3	0	40% - 2	0
4	TANR	0	60% - 3	0	20% - 1	20% - 1
5	Nakumulované volání	20% - 1	60% - 3	0	20% - 1	0
7	Agresivní volající	20% - 1	60% - 3	0	20% - 1	0
8	Rozhodnutí o vyslání typu posádky	80% - 4	20% - 1	0	0	0
10	TANR dítěte	0	20% - 1	0	60% - 3	20% - 1
13	Neindikované výzvy	40% - 2	60% - 3	0	0	0
16	Zajišťování volného lůžka	40% - 2	40% - 2	0	20% - 1	0

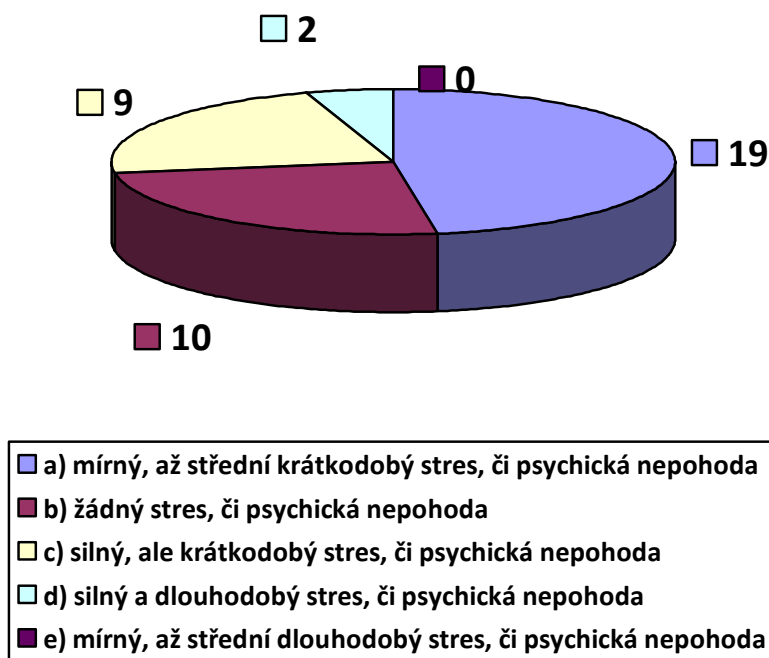
Popis výsledků:

Operátoři ZOS od 1 do 3 let praxe označili celkově problematiku týkající se vlastní přímé práce a výkonů takto:

- a) 19x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- b) 10x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- c) 9x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- d) 2x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- e) Žádný operátor nevyznačil mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 4

Graf č. 4:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - rozhodnutí o vyslání typu posádky, 4 operátoři, tedy 80%
 - neindikované výzvy, 2 operátoři, tedy 40%
 - zajišťování volného lůžka, 2 operátoři, tedy 40%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - nespolečující volající, 3 operátoři, tedy 60%
 - TANR, 3 operátoři, tedy 60%
 - nakumulované volání, 3 operátoři, tedy 60%
 - agresivní volající, 3 operátoři, tedy 60%
 - neindikované výzvy, 3 operátoři, tedy 60%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nevyvolává ani jedna uvedená profesní situace v této skupině.

- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodů:
 - TANR dítěte, 3 operátoři, tedy 60%
 - nespolupracující volající, 2 operátoři, tedy 40%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nejčastěji operátoři uvádějí u bodů:
 - TANR, 1 operátor, tedy 20%
 - TANR dítěte, 1 operátor, tedy 20%

2.2.2.2 PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK

Tabulka č. 5:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
1	Nedostatek personálu ve směně	0	20% - 1	80% - 4	0	0
9	Finanční ohodnocení	0	0	0	0	100% - 5
11	Řešení technických závad	60% - 3	20% - 1	0	20% - 1	0
14	Požadavky na další vzdělání	0	0	80% - 4	0	20% - 1
15	Zvyšující se technické nároky	40% - 2	0	60% - 3	0	0
17	Administrativa	100% - 5	0	0	0	0
19	Chybění koncepcí práce	20% - 1	0	60% - 3	0	20% - 1

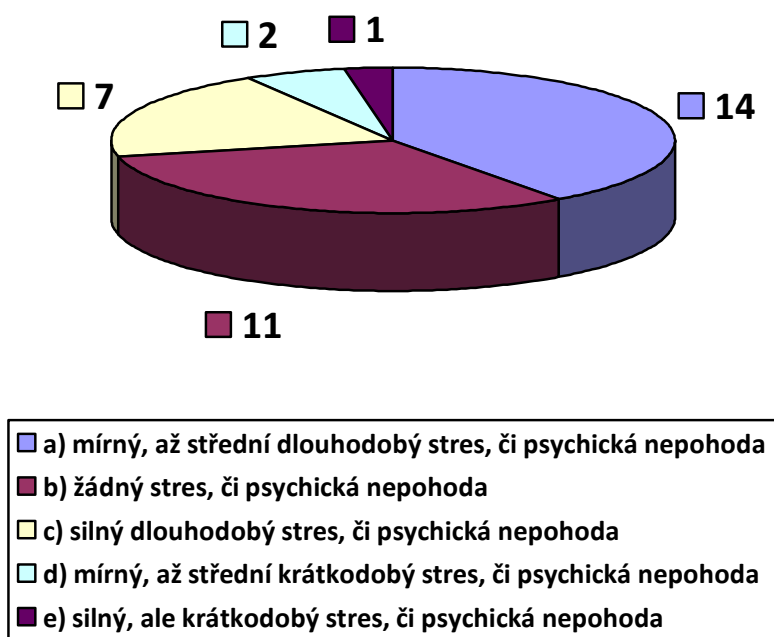
Popis výsledků:

Operátoři ZOS od 1 do 3 let praxe označili celkově problematiku týkající se pracovních podmínek takto:

- 14x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 11x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 7x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 2x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 1x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 5

Graf č. 5:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - administrativa, 5 operátorů, tedy 100%
 - řešení technických závad, 3 operátoři, tedy 60%
 - zvyšující se technické nároky, 2 operátoři, tedy 40%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - nedostatek personálu ve směně, 1 operátor, tedy 20%
 - řešení technických závad, 1 operátor, tedy 20%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji situace:
 - nedostatek personálu ve směně, 4 operátoři, tedy 80%
 - požadavky na další vzdělání, 4 operátoři, tedy 80%
 - zvyšující se technické nároky, 3 operátoři, tedy 60%
 - chybění koncepcí práce, 3 operátoři, tedy 60%
- Silný, ale krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděno pouze u bodu:
 - řešení technických závad, 3 operátoři, tedy 60%

- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři u bodů:
 - finanční ohodnocení, 5 operátorů, tedy 100%

2.2.2.3 PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ

Tabulka č. 6:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
2	Spolupráce s nezkušeným kolegou	20% - 1	60% - 3	0	20% - 1	0
6	Komunikace s jinými složkami ISZ	80% - 4	20% - 1	0	0	0
12	Komunikace s posádkami ZZS	100% - 5	0	0	0	0
18	Spolupráce s ostatními ZOS	40% - 2	40% - 2	0	20% - 1	0
20	Vztahy s nadřízenými	80% - 4	20% - 1	0	0	0

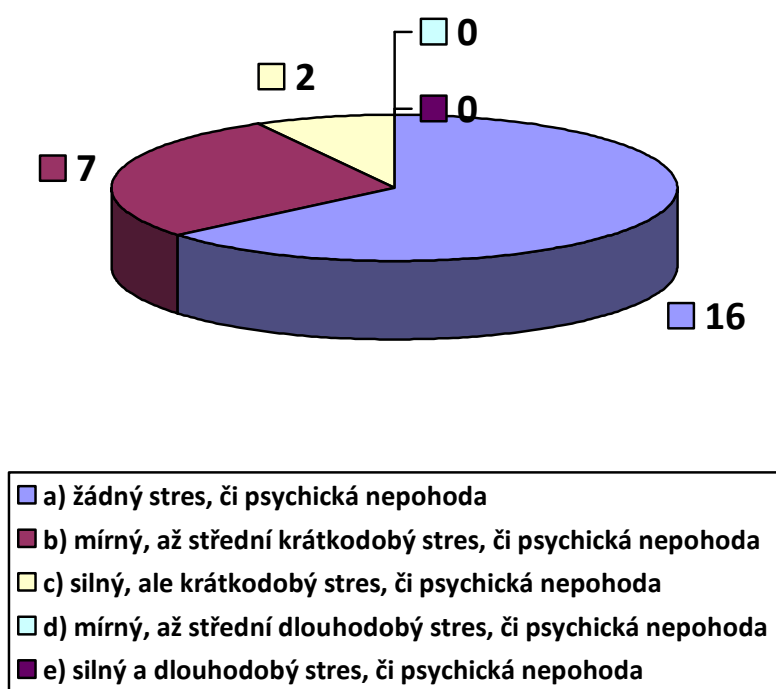
Popis výsledků:

Operátoři ZOS od 1 do 3 let praxe označili celkově problematiku týkající se interpersonálních vztahů takto:

- 16x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 7x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 2x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- Žádný operátor nevyznačil mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- Žádný operátor nevyznačil silný, a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 6

Graf č. 6:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - komunikace s posádkami, 5 operátorů, tedy 100%
 - komunikace s jinými složkami IZS, 4 operátoři, tedy 80%
 - vztahy s nadřízenými, 4 operátoři, tedy 80%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 3 operátoři, tedy 60%
 - spolupráce s ostatními ZOS, 2 operátoři, tedy 40%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nevyvolává dle operátorů žádná profesní situace této skupiny.
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděno u bodů:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 2 operátoři, tedy 40%
 - spolupráce s ostatními ZOS, 2 operátoři, tedy 40%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nevyvolává dle operátorů žádná profesní situace této skupiny.

Na volně položenou otázku v dotazníku (DALŠÍ, NEUVEDENÁ PROFESNÍ SITUACE, KTERÁ MNE STRESUJE) odpověděl 1 operátor (20%) a uvedl:

- **NEDOSTATEK RESPEKTU ZE STRAN VÝJEZDOVÝCH POSÁDEK**

2.2.3 HODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ U OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE NA ZOS

Celkem bylo vyplněno 21 dotazníků v této kategorii operátorů od 3 do 6 let praxe ve ZOS. Z celkového počtu 68 dotazníků to činí 30,9 %

Průměrný věk operátorů této kategorie je 35 let. Výsledky jsou uváděny v procentech % i celých číslech pro lepší orientaci ve výsledcích.

Celý dotazník je uveden v příloze č. 8.

2.2.3.1 ODBORNÁ PROBLEMATIKA, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORA

Tabulka č. 7:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
3	Nespolupracující volající	4,8% - 1	48% - 10	14,4% - 3	28,8% - 6	4,8% - 1
4	TANR	0	19,2% - 4	4,8% - 1	72% - 15	4,8% - 1
5	Nakumulované volání	19,2% - 4	62,4% - 13	0	19,2% - 4	0
7	Agresivní volající	14,4% - 3	38,4% - 8	9,6% - 2	33,6% - 7	4,8% - 1
8	Rozhodnutí o vyslání typu posádky	76,8% - 16	19,2% - 4	0	4,8% - 1	0
10	TANR dítěte	0	9,6% - 2	0	81,6% - 17	9,6% - 2
13	Neindikované výzvy	24% - 5	72% - 15	0	4,8% - 1	0
16	Zajišťování volného lůžka	52,8% - 11	38,4% - 8	0	9,6% - 2	0

Popis výsledků:

Operátoři ZOS od 3 do 6 let praxe označili celkově problematiku týkající se vlastní přímé práce a výkonů takto:

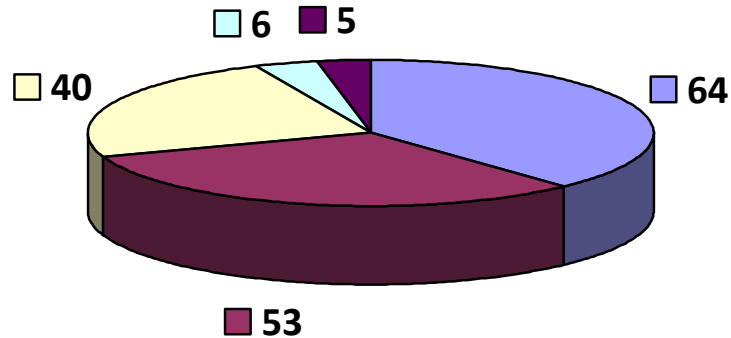
- a) 64x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- b) 53x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- c) 40x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.






d) 6x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

e) 5x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 7

Graf č. 7:



 a) mírný, až střední krátkodobý stres, či psychická nepohoda
 b) silný, ale krátkodobý stres, či psychická nepohoda
 c) žádný stres, či psychická nepohoda
 d) mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychická nepohoda
 e) silný a dlouhodobý stres, či psychická nepohoda

- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - rozhodnutí o vyslání typu posádky, 16 operátorů, tedy 76,8%
 - zajišťování volného lůžka, 11 operátorů, tedy 52,8%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - nakumulované volání, 13 operátorů, tedy 62,4%
 - agresivní volající, 8 operátorů, tedy 38,4%
 - zajišťování volného lůžka 8 operátorů, tedy 38,4%

- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji tyto profesní situace:
 - nespolupracující volající, 3 operátoři, tedy 14,4%
 - agresivní volající, 2 operátoři, tedy 9,4%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodů:
 - TANR dítěte, 17 operátorů, tedy 81,6%
 - agresivní volající, 7 operátorů, tedy 33,6%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu uvádějí nejčastěji operátoři u bodu:
 - TANR dítěte, 2 operátoři, tedy 9,6%

2.2.3.2 PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK

Tabulka č. 8:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
1	Nedostatek personálu ve směně	9,6% - 2	14,4% - 3	76,8% - 16	0	0
9	Finanční ohodnocení	0	0	9,6% - 2	0	91,2% - 19
11	Řešení technických závad	86,4% - 18	0	4,8% - 1	9,6% - 2	0
14	Požadavky na další vzdělání	4,8% - 1	0	67,2% - 14	0	28,8% - 6
15	Zvyšující se technické nároky	52,8% - 11	0	48% - 10	0	0
17	Administrativa	91,2% - 19	9,6% - 2	0	0	0
19	Chybění koncepcí práce	9,6% - 2	14,4% - 3	62,4% - 13	9,6% - 2	4,8% - 1

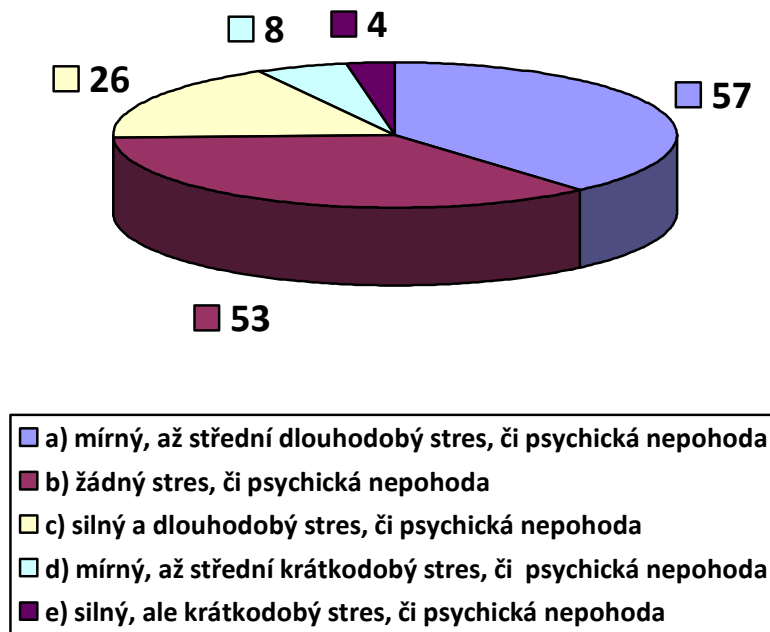
Popis výsledků:

Operátoři ZOS od 3 do 6 let praxe označili celkově problematiku týkající se pracovních podmínek takto:

- 57x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 53x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 26x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 8x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 4x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 8

Graf č. 8:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - administrativa, 19 operátorů, tedy 91,2%
 - řešení technických závad, 18 operátorů, tedy 86,4%
 - zvyšující se technické nároky, 11 operátorů, tedy 52,8%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - nedostatek personálu ve směně, 3 operátoři, tedy 14,4%
 - chybění koncepcí práce, 3 operátoři, tedy 14,4%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji situace:
 - nedostatek personálu ve směně, 16 operátorů, tedy 76,8%
 - požadavky na další vzdělání, 14 operátorů, tedy 67,2%
 - chybění koncepcí práce, 13 operátorů, tedy 62,4%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděno u bodů:
 - řešení technických závad, 2 operátoři, tedy 9,6%
 - chybění koncepcí práce, 2 operátoři, tedy 9,6%

- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři u bodů:
 - finanční ohodnocení, 19 operátorů, tedy 91,2%
 - požadavky na další vzdělání, 6 operátorů, tedy 28,8%

2.2.3.3 PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ

Tabulka č. 9:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
2	Spolupráce s nezkušeným kolegou	14,4% - 3	9,6% - 2	52,8% - 11	14,4% - 3	9,6% - 2
6	Komunikace s jinými složkami ISZ	67,2% - 14	33,6% - 7	0	0	0
12	Komunikace s posádkami ZZS	96% - 20	4,8% - 1	0	0	0
18	Spolupráce s ostatními ZOS	86,4% - 18	9,6% - 2	0	4,8% - 1	0
20	Vztahy s nadřízenými	91,2% - 19	4,8% - 1	0	0	4,8% - 1

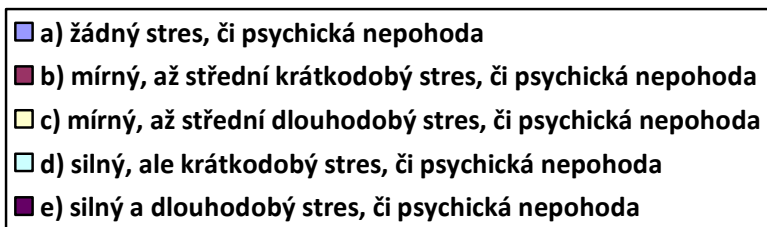
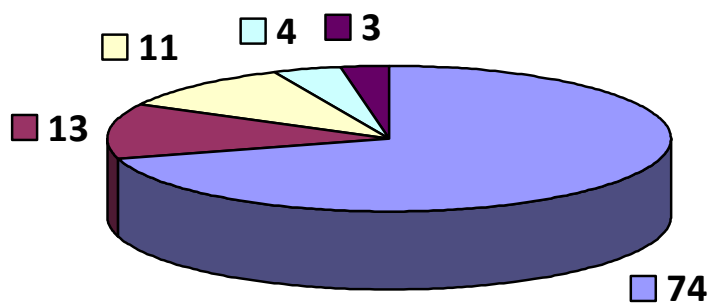
Popis výsledků:

Operátoři ZOS od 3 do 6 let praxe označili celkově problematiku týkající se interpersonálních vztahů takto:

- 74x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 13x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 11x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 4x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 3x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 9

Graf č. 9:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - vztahy s nadřízenými, 19 operátorů, tedy 91,2%
 - spolupráce s ostatními ZOS, 18 operátorů, tedy 86,4%
 - komunikace s jinými složkami IZS, 14 operátorů, tedy 67,2%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji bod:
 - komunikace s jinými složkami IZS, 7 operátorů, tedy 33,6%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji situace:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 11 operátorů, tedy 52,8%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodu:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 3 operátoři, tedy 14,4%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji profesní situace:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 2 operátoři, tedy 9,6%

Na volně položenou otázku v dotazníku (DALŠÍ, NEUVEDENÁ PROFESNÍ SITUACE, KTERÁ MNE STRESUJE) odpovědělo 6 operátorů (29%) a uvedlo:

- **NEDOSTATEČNOU PRESTIŽ POVOLÁNÍ** (2 operátoři, tj. 34%)
- **ZVYŠUJÍCÍ SE MNOŽSTVÍ STÍŽNOSTÍ OD KLIENTŮ** (1 operátor, tj. 17%)
- **ČASTÝ NEDOSTEK SANITNÍCH VOZŮ** (3 operátoři, tj. 50%).

2.2.4 HODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ U OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE NA ZOS

Celkem bylo vyplněno 37 dotazníků v této kategorii operátorů nad 6 let praxe ve ZOS. Z celkového počtu 68 dotazníků to činí 54,4 %

Průměrný věk operátorů této kategorie je 45 let. Výsledky jsou uváděny v procentech % i celých číslech, pro lepší orientaci ve výsledcích šetření.

Celý dotazník je uveden v příloze č. 9.

2.2.4.1 ODBORNÁ PROBLEMATIKA, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORA

Tabulka č. 10:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
3	Nespolupracující volající	10,8% - 4	29,7% - 11	10,8% - 4	40,5% - 15	8,1% - 3
4	TANR	0	18,9% - 7	8,1% - 3	59,4% - 22	13,5% - 5
5	Nakumulované volání	2,7% - 1	56,7% - 21	8,1% - 3	27% - 10	5,4% - 2
7	Agresivní volající	5,4% - 2	62,1% - 23	5,4% - 2	24,3% - 9	2,7% - 1
8	Rozhodnutí o vyslání typu posádky	89,1% - 33	10,8% - 4	0	0	0
10	TANR dítěte	0	5,4% - 2	0	86,4% - 32	8,1% - 3
13	Neindikované výzvy	18,9% - 7	75,6% - 28	0	5,4% - 2	0
16	Zajišťování volného lůžka	81% - 30	13,5% - 5	0	5,4% - 2	0

Popis výsledků:

Operátoři ZOS nad 6 let praxe označili celkově problematiku týkající se vlastní přímé práce a výkonů takto:

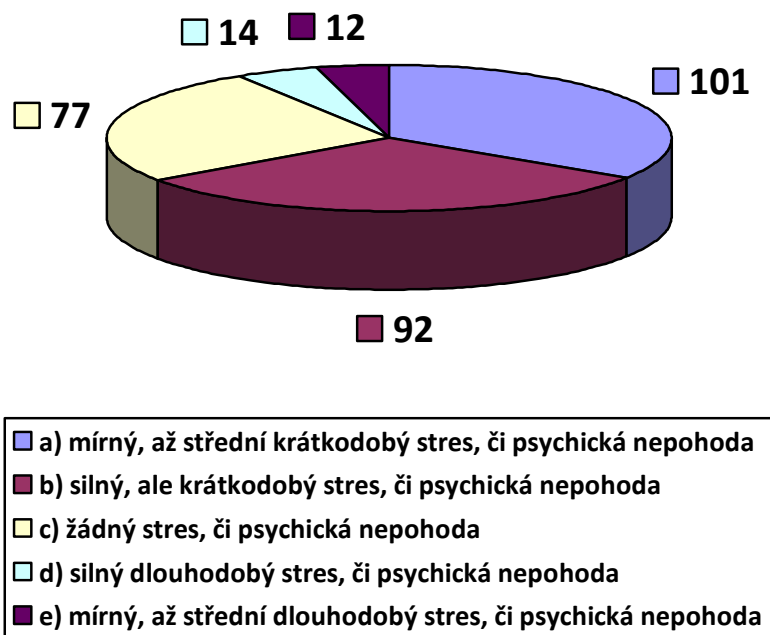
- a) 101x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- b) 92x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- c) 77x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.

d) 14x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

e) 12x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 10

Graf č. 10:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodu:
 - rozhodnutí o vyslání typu posádky, 33 operátorů, tedy 89,1%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - neindikované výzvy, 28 operátorů, tedy 75,6%
 - agresivní volající, 23 operátorů, tedy 62,1%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji situace:
 - nespolupracující volající, 4 operátoři, tedy 10,8%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodů:
 - TANR dítěte, 32 operátorů, tedy 86,4%
 - TANR, 22 operátorů, tedy 59,4%
 - nespolupracující volající, 15 operátorů, tedy 40,5%

- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nejčastěji operátoři uvádějí u bodu:
 - TANR , 5 operátorů, tedy 13,5%

2.2.4.2 PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK

Tabulka č. 11:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
1	Nedostatek personálu ve směně	21,6% - 8	24,3% - 9	37,8% - 14	8,1% - 3	8,1% - 3
9	Finanční ohodnocení	0	0	29,7% - 11	0	70,2% - 26
11	Řešení technických závad	13,5% - 5	0	54% - 20	27% - 10	5,4% - 2
14	Požadavky na další vzdělání	5,4% - 2	0	56,7% - 21	0	37,8% - 14
15	Zvyšující se technické nároky	24,3% - 9	0	62,1% - 23	8,1% - 3	5,4% - 2
17	Administrativa	86,4% - 32	13,5% - 5	0	0	0
19	Chybění koncepcí práce	5,4% - 2	16,2% - 6	70,2% - 26	5,4% - 2	2,7% - 1

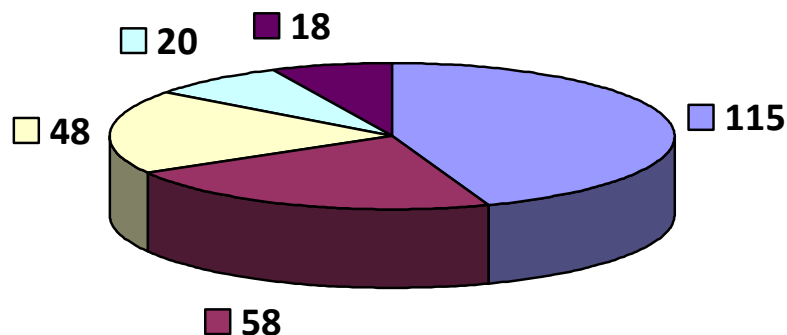
Popis výsledků:

Operátoři ZOS nad 6 let praxe označili celkově problematiku týkající se pracovních podmínek takto:

- 115x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 58x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 48x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 20x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 18x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 11

Graf č. 11:



■	a) mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychická nepohoda
■	b) žádný stres, či psychická nepohoda
■	c) silný a dlouhodobý stres, či psychická nepohoda
■	d) mírný, až střední krátkodobý stres, či psychická nepohoda
■	e) silný, ale krátkodobý stres, či psychická nepohoda

- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodu:
 - administrativa, 32 operátorů, tedy 86,4%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji bod:
 - nedostatek personálu ve směně, 9 operátorů, tedy 24,3%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji situace:
 - chybění koncepcí práce, 26 operátorů, tedy 70,2%
 - zvyšující se technické nároky, 23 operátorů, tedy 62,1%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděno pouze u bodu:
 - řešení technických závad, 10 operátorů, tedy 27%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři u bodů:
 - finanční ohodnocení, 26 operátorů, tedy 70,2%
 - požadavky na další vzdělání, 14 operátorů, tedy 37,8%

2.2.4.3 PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ

Tabulka č. 12:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
2	Spolupráce s nezkušeným kolegou	18,9% - 7	21,6% - 8	37,8% - 14	13,5% - 5	8,1% - 3
6	Komunikace s jinými složkami ISZ	67,5% - 25	21,6% - 8	0	10,8% - 4	0
12	Komunikace s posádkami ZZS	94,5% - 35	2,7% - 1	0	2,7% - 1	0
18	Spolupráce s ostatními ZOS	78,3% - 29	16,2% - 6	0	5,4% - 2	0
20	Vztahy s nadřízenými	89,1% - 33	10,8% - 4	0	0	0

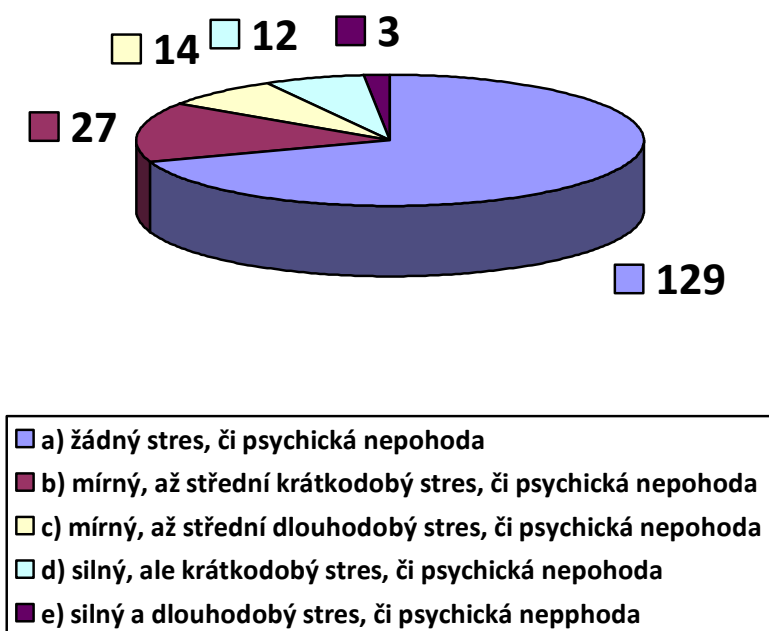
Popis výsledků:

Operátoři ZOS nad 6 let praxe označili celkově problematiku týkající se interpersonálních vztahů takto:

- a) 129x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- b) 27x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- c) 14x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- d) 12x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- e) 3x vyznačili silný, a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 12

Graf č. 12:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - komunikace s posádkami ZZS, 35 operátorů, tedy 94,5%
 - vztahy s nadřízenými, 33 operátorů, tedy 89,1%
 - spolupráce s ostatními ZOS, 29 operátorů, tedy 78,3%
 - komunikace s jinými složkami IZS, 25 operátorů, tedy 67,5%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 8 operátorů, tedy 21,6%
 - komunikace s jinými složkami IZS, 8 operátorů, tedy 21,6%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji situace:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 14 operátorů, tedy 37,8%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděno u bodů:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 5 operátorů, tedy 13,5%
 - komunikace s jinými složkami IZS, 8 operátorů, tedy 21,6%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji profesní situace:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 3 operátoři, tedy 8,1%

Na volně položenou otázku v dotazníku (DALŠÍ, NEUVEDENÁ PROFESNÍ SITUACE, KTERÁ MNE STRESUJE) odpovědělo 12 operátorů (32%) a uvedlo

- **NEDOSTATEČNOU PRESTIŽ POVOLÁNÍ** (3 operátoři, tj. 8%)
- **ZVYŠUJÍCÍ SE MNOŽSTVÍ STÍŽNOSTÍ OD KLIENTŮ** (4 operátoři, tj. 11%)
- **ČASTÝ NEDOSTEK SANITNÍCH VOZŮ** (3 operátoři, tj. 8%).
- **AROGANTNÍ CHOVÁNÍ LÉKAŘŮ POSÁDEK ZZS VŮČI OPERÁTORŮM ZOS** (2 operátoři, tj. 5%).

2.2.5 HODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ U VŠECH OPERÁTORŮ ZOS

Celkem bylo operátory ZOS SČK vyplněno 68 dotazníků. Operátoři byli rozděleni pouze dle délky absolvované praxe na daném ZOS. Průměrný věk všech operátorů, kteří dotazník vyplnili, je 39,6 roku.

Výsledky jsou uváděny v procentech % i celých číslech, pro usnadnění orientace v šetření. Celý dotazník je uveden v příloze č. 10.

2.2.5.1 ODBORNÁ PROBLEMATIKA, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORA

Tabulka č. 13:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
3	Nespolupracující volající	7,4% - 5	38,2% - 26	10,3% - 7	36,8% - 25	7,4% - 5
4	TANR	0	22,1% - 15	5,9% - 4	60,3% - 41	11,8% - 8
5	Nakumulované volání	8,9% - 6	57,4% - 39	4,4% - 3	26,5% - 18	2,3% - 2
7	Agresivní volající	8,9% - 6	55,9% - 38	5,9% - 4	26,5% - 18	2,3% - 2
8	Rozhodnutí o vyslání typu posádky	80,9% - 55	17,6% - 12	0	1,5% - 1	0
10	TANR dítěte	0	7,4% - 5	0	80,9% - 55	11,8% - 8
13	Neindikované výzvy	23,6% - 16	72,1% - 49	0	4,4% - 3	0
16	Zajišťování volného lůžka	64,7% - 44	27,9% - 19	0	7,4% - 5	0

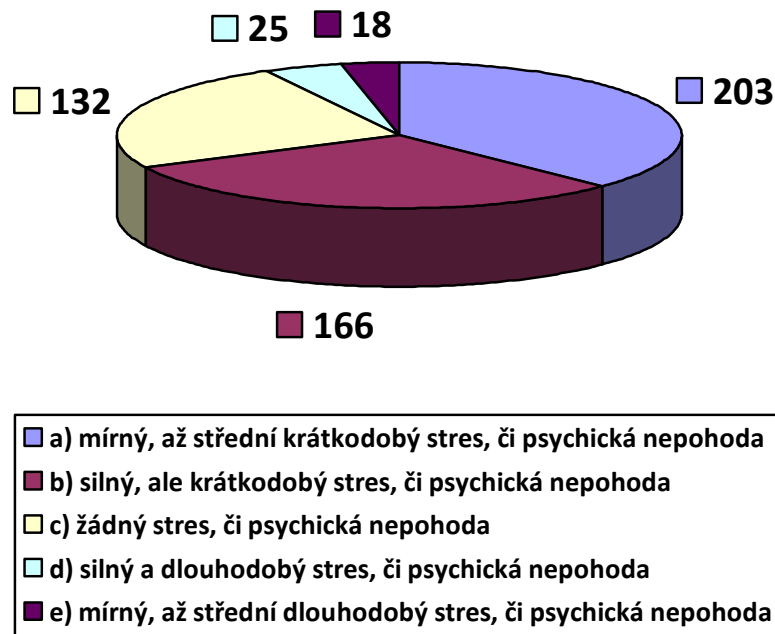
Popis výsledků:

Všichni operátoři ZOS, kteří se podíleli, na vyplnění dotazníků označili celkově problematiku týkající se vlastní přímé práce a výkonů takto:

- 203x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 166x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 132x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 25x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 18x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 13

Graf č. 13:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - rozhodnutí o vyslání typu posádky, 55 operátorů, tedy 80,9%
 - zajišťování volného lůžka, 44 operátorů, tedy 64,7%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji body:
 - neindikované výzvy, 49 operátorů, tedy 72,1%
 - agresivní volající, 38 operátorů, tedy 55,9%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji situace:
 - nespolupracující volající, 7 operátorů, tedy 10,3%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna nejčastěji u bodů:
 - TANR dítěte, 55 operátorů 80,9%
 - TANR, 41 operátorů, tedy 60,3%

- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu nejčastěji operátoři uvádějí u bodů:
 - TANR , 8 operátorů, tedy 11,8%
 - TANR dítěte, 8 operátorů, tedy 11,8%

2.2.5.2 PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK

Tabulka č. 14:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
1	Nedostatek personálu ve směně	16,2% - 11	20,6% - 14	48,5% - 33	10,3% - 7	4,4% - 3
9	Finanční ohodnocení	0	0	19,1% - 13	0	80,9% - 55
11	Řešení technických závad	39,7% - 27	2,9% - 2	30,9% - 21	23,5% - 16	2,9% - 2
14	Požadavky na další vzdělání	5,9% - 4	0	61,8% - 42	0	32,4% - 22
15	Zvyšující se technické nároky	36,8% - 25	0	55,9% - 38	4,4% - 3	2,9% - 2
17	Administrativa	88,2% - 60	11,8% - 8	0	0	0
19	Chybění koncepcí práce	10,3% - 7	13,2% - 9	64,7% - 44	5,9% - 4	5,9% - 4

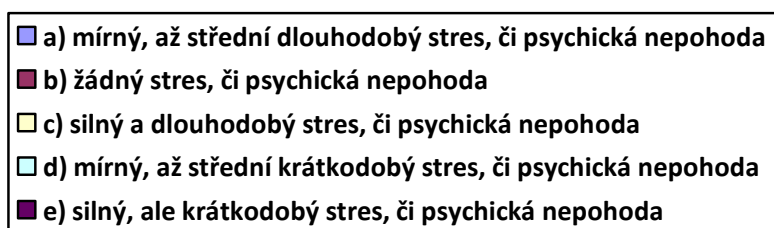
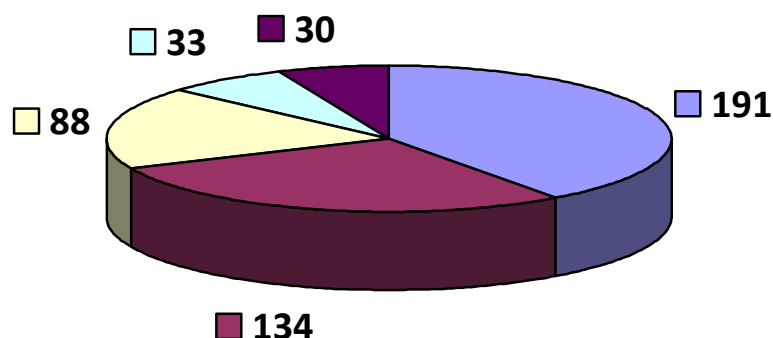
Popis výsledků:

Všichni operátoři ZOS, kteří se podíleli, na vyplnění dotazníků označili celkově problematiku týkající se pracovních podmínek takto:

- 191x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 134x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- 88x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 33x operátoři vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- 30x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 14

Graf č. 14:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodu:
 - administrativa, 60 operátorů, tedy 88,2%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodu, označili operátoři nejčastěji profesní situaci:
 - nedostatek personálu ve směně, 14 operátorů, tedy 20,6%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolávají nejčastěji situace:
 - chybění koncepcí práce, 44 operátorů, tedy 64,7%
 - požadavky na další vzdělání, 42 operátorů, tedy 61,8%
- Silný, krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna pouze u bodu:
 - řešení technických závad, 16 operátorů, tedy 23,5%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři nejčastěji u bodu:
 - finanční ohodnocení, 55 operátorů, tedy 80,9%

2.2.5.3 PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ

Tabulka č. 15:

		ŽÁDNÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	MÍRNÝ, AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCHICKÁ NEPOHODA
2	Spolupráce s nezkušeným kolegou	16,2% - 11	23,5% - 16	36,8% - 25	16,2% - 11	7,4% - 5
6	Komunikace s jinými složkami ISZ	66,2% - 45	27,9% - 19	0	5,9% - 4	0
12	Komunikace s posádkami ZZS	95,6% - 65	2,9% - 2	0	1,5% - 1	0
18	Spolupráce s ostatními ZOS	73,5% - 50	17,6% - 12	0	8,8% - 6	0
20	Vztahy s nadřízenými	88,2% - 60	10,3% - 7	0	0	1,5% - 1

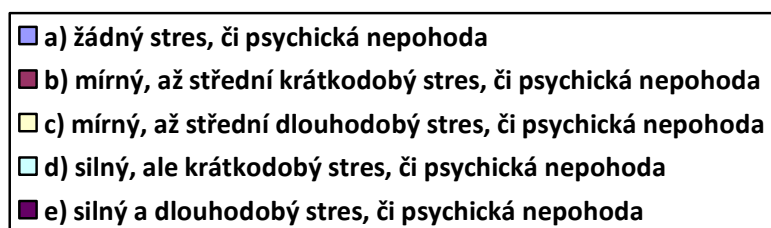
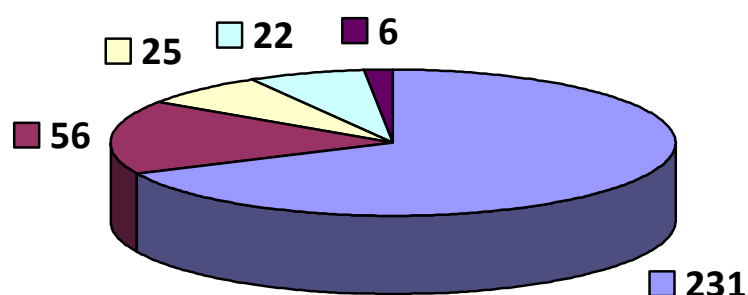
Popis výsledků:

Všichni operátoři ZOS, kteří se podíleli, na vyplnění dotazníků označili celkově problematiku týkající se interpersonálních vztahů takto:

- a) 231x vyznačili žádný stres, či psychickou nepohodu.
- b) 56x vyznačili mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- c) 25x vyznačili mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.
- d) 22x vyznačili silný, ale krátkodobý stres, či psychickou nepohodu.
- e) 6x vyznačili silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Viz graf č. 15

Graf č. 15:



- Žádný stres, či psychickou nepohodu uvádějí operátoři v této skupině nejčastěji u bodů:
 - komunikace s posádkami ZZS, 65 operátorů, tedy 95,6%
 - vztahy s nadřízenými, 60 operátorů, tedy 88,2%
- Mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, označili operátoři nejčastěji profesní situaci:
 - komunikace s jinými složkami IZS, 19 operátorů, tedy 27,9%
- Mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji situace:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 25 operátorů, tedy 36,8%
- Silný, ale krátkodobý stres, či psychická nepohoda je uváděna u bodu:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 11 operátorů, tedy 16,2%
- Silný a dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu vyvolává nejčastěji situace:
 - spolupráce s nezkušeným kolegou, 5 operátorů, tedy 7,4%

2.2.5.4 VYHODNOCENÍ VOLNĚ POLOŽENÉ OTÁZKY

Na volně položenou otázku: JINÁ PROFESNÍ SITUACE, KTERÁ MĚ STRESUJE A NENÍ V DOTAZNÍKU UVEDENA, odpovědělo z celkového množství 68 operátorů, kteří se podíleli na vyplnění dotazníků, 20 operátorů, tj. 29,4%.

- **Nedostatečná prestiž povolání** – uvedlo 6 operátorů, tj. 30% z množství operátorů, kteří na tuto volnou otázku reagovali.
- **Častý nedostatek sanitních vozů** – uvedlo 6 operátorů, tj. 30% z množství operátorů, kteří na tuto volnou otázku reagovali.
- **Zvyšující se množství stížností od volajících klientů** – uvedlo 5 operátorů, tj. 25% z množství operátorů, kteří na tuto volnou otázku reagovali.
- **Arogantní chování lékařů posádek ZZS vůči operátorům ZOS** – uvedli 2 operátoři, tj. 10% z množství operátorů, kteří na tuto volnou otázku reagovali.
- **Nedostatek respektu ze stran výjezdových posádek** – uvedl 1 operátor, tj. 5% z množství operátorů, kteří na tuto volnou otázku reagovali.

DISKUZE

Část dotazníku, kterou jsem souhrnně nazvala: „**Odborná problematika, týkající se přímé práce a výkonů operátora**“ obsahuje body:

- **NESPOLUPRACUJÍCÍ VOLAJÍCÍ, AGRESIVNÍ VOLAJÍCÍ.** Tyto vesměs podobné, prolínající se situace patří k běžnému každodennímu „profesnímu životu“ operátorů ZOS. Často jsou vyvolány náhlou náročnou událostí, kdy volající má strach o život blízké osoby a bez naslouchání vyžaduje okamžitý, bleskový příjezd posádky ZZS. Samozřejmě, že nemalé procento těchto hovorů naopak plyne z operátorem zjištěné, neindikované výzvy pro příjezd ZZS, kdy se snaží najít jiné řešení nastalé situace, což ovšem volající striktně odmítá. V každém případě dochází k psychickému vypětí a jisté demotivaci operátora, zbytečnému prodlužování hovoru až blokování tísňové linky.

Celkově u všech operátorů i prakticky shodně u jednotlivých (délkou praxe na ZOS rozdělených) skupin operátorů, **nespolupracující a agresivní klient, vyvolává mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu**, tedy 2. stupeň z 5. Což znamená, že tyto konkrétní profesní situace rozhodně nepatří mezi stěžejně zatěžující.

Výsledek se dá jistě přikládat vysoké profesionalitě, komunikační dovednosti a trpělivosti operátorů spolu s jistou mírou „zvyklosti“ na tyto časté výjevy.

- **ZAJIŠŤOVÁNÍ VOLNÉHO LŮŽKA**, především tedy lůžka intenzivní, neodkladné péče, se stává postupem času více a více náročnější. Jednotky intenzivní péče mívají velmi často plně obsazená místa. Dalším problémem bývá spádovost jednotlivých krajů a následné odmítání „mimorajonových“ pacientů. Také bývá časově náročné a dosti stresující, domoci se sehnat k telefonnímu aparátu kompetentního lékaře, který je způsobilý rozhodnout o příjmu pacienta. Ještě bych ráda upozornila, že tento výzkum byl prováděn v rámci střeďočeského kraje, v jiných oblastech mohou být nemalé odlišnosti. **Celkově u všech operátorů, ve valné většině, nevyvolává zajišťování volného lůžka žádný stres, či psychickou nepohodu.** Dle mého názoru lze tento výsledek zhodnotit tak, že ve srovnání s ostatními body dotazníku, představuje zajišťování volného lůžka pouze okrajovou zátěž a jiné profesní situace jsou daleko náročnější.

- **TANR, TANR DÍTĚTE** patří bezesporu mezi stěžejní profesní situace pro každého operátora. Je bezpodmínečně nutné mít zvládnuty standardy pokynů v hovoru, často je i nutné přesvědčit volající ke spolupráci, což nebývá vždy zcela jednoduché. Obzvláště u TANR dítěte dochází k velikému psychickému vypětí. Kvalitně TANR zvládnout vyžaduje notné zkušenosti a cvik. Také dle předpokladu **všichni operátoři celkově určili míru stresu jako silnou, ale krátkodobou. Což představuje 4. stupeň z 5.** Tato situace tedy velmi operátora v dané chvíli psychicky zatíží, ale tento silný a intenzivní stres následně rychle odezní a operátor může plnohodnotně pokračovat dál ve své práci a řešení dalších tíšňových výzev.
- **NEINDIKOVANÉ VÝZVY** představují veliký problém našeho zdravotního systému, jako celku. Široká veřejnost si služby ZZS plete s lékařskou službou první pomoci a ani názor volajícího: „platím si pojištění, tak přijďte“ není bohužel ojedinělý. Následně vysvětlování a hledání náhradního řešení operátorem vede velmi často k neadekvátnímu jednání a verbálním vulgarismům volajících. **Všichni operátoři celkově určili míru stresu stupněm 2 z 5, tj. mírným až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou.** Tvz. neindikovaných výzev je veliké množství a jsou řešeny operátorem mnohokrát, proto postupem času si operátor na hovory tohoto charakteru navykne a nečiní mu větších a závažnějších obtíží.
- **NAKUMULOVANÉ VOLÁNÍ** je náročné především pro začínající operátory, kteří ještě plně neovládají koordinaci více volání. Orientovat se v několika hovorech najednou, určit si rychle prioritní tíšňové výzvy a zároveň nezanedbat hovory ostatní je otázkou především cviku a zkušenosti. **V průměru všichni operátoři určili míru stresu, kterou v nich nakumulovaná volání vyvolává mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou, stupeň 2 z 5.** Jen, dle předpokladu, u operátorů do 1 roku praxe, nakumulované volání vyvolává silný, ale krátkodobý stres, stupeň 3 z 5.
- **ROZHODNUTÍ O VYSLÁNÍ TYPU POSÁDKY** ve srovnání s ostatní odbornou problematikou operátorů nepředstavuje myslím srovnatelně náročný úkol. Problém nastává u výzev, zdánlivě lehčích, ale následně plně kompatibilních s posádkou RLP.

Po několika takovýchto zkušenostech může operátor zabřednout do falešného názoru typu: „raději vyšlu na všechny výzvy posádku s lékařem, co kdyby...“ V důsledku pak může lehce dojít k nedostatečné kapacitě lékařských posádek, které vyjely na ne zcela indikované tísňové výzvy. Všichni operátoři jednoznačně určili míru stresu, který v nich **rozhodnutí o vyslání typu posádky vyvolává stupněm 2 z 5, tedy mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou.**

Shodně se dá říci, že problematika přímé práce a odborných výkonů operátorů ZOS ve SČK vyvolává v průměru nejčastěji mírný, až střední krátkodobý stres, či psychickou nepohodu, tedy stupeň zátěže 2 z celkových 5.

Další skupinu stresujících faktorů jsem nazvala problematikou pracovních podmínek. Zde jsou zařazeny tyto body:

- **FINANČNÍ OHODNOCENÍ** představuje jistě tzv. „stěžejní bod“ ve většině zaměstnání a není tomu jinak, ani u zaměstnanců ZZS. Pracovní vytížení operátorů ZOS je velmi vysoké, psychické nasazení nesrovnatelné a stát se kvalitním operátorem velmi náročné. Často dochází k potyčkám ze stran výjezdových skupin s operátory ZOS, čímž profese je náročnější a kdo si zaslouží vyšší finanční ohodnocení. **Samotní operátoři určili finanční ohodnocení silným a dlouhodobým stresem, či psychickou nepohodou. Tedy stupněm 5 z celkových 5.** Finance jsou klíčové pro všechny zaměstnance. Pokud je jakýkoliv zaměstnanec, dle svého názoru, nedostatečně za svoji práci finančně odměněn, nevydává stoprocentní výkon a může být i demotivován ve svém profesním vývoji.
- **ŘEŠENÍ TECHNICKÝCH ZÁVAD NA PRACOVÍŠTI, ZVYŠUJÍCÍ SE TECHNICKÉ NÁROKY** můžeme opět skloubit dohromady. Profese zdravotního dispečera je velice technicky náročným povoláním, pracuje se s výhradně moderní počítačovou technikou, která se neustále zdokonaluje a vyžaduje od operátorů neustálou flexibilitu v nových znalostech a dovednostech.

S tím souvisí i řešení rozličných technických závad na pracovišti, kdy si velmi často musí operátoři od závady pomoci sami, nebo za telefonické instrukce vedoucího ZOS, případně technika starajícího se o chod ZOS. Řešení případných technických závad především odvádí od vlastní práce, tedy hovorů na tísňových linkách a řešení příchozích tísňových výzev. **Řešení technických závad na pracovišti v průměru u všech operátorů nevyvolává žádný stres, či psychickou nepohodu, stupeň 1 z 5.** (pouze u operátorů nad 6let praxe ve ZOS tato situace vyvolává mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu, stupeň 3 z 5. Toto se dá vysvětlit např. pokročilejším věkem těchto operátorů s již menší flexibilitou a schopností vypořádat se s velmi složitým, moderním počítačovým vybavením ZOS). Naopak **zvyšující se technické nároky určili operátoři celkově v průměru, jako mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu, stupeň 3 z 5.** Což svědčí o skutečné náročnosti zvládnání oněch technických „novinek“ na pracovišti.

- **NEDOSTATEK PERSONÁLU VE SMĚNĚ** je bohužel velmi častý jev, který vzniká z nedostatečného zájmu vykonávat profesi zdravotního dispečera. Důvody jsou různé, například skutečná neznalost tohoto oboru, vysoká náročnost a respekt před tímto odvětvím ZZS. Nedostatek personálu ve směně má za následek kumulaci volání a s tím se pojící výskyt stresových faktorů. **Všichni operátoři v průměru určili míru stresu jako, mírnou, až střední dlouhodobou. Což představuje stupeň 3 z celkových 5.** Dle mého názoru je třeba zvýšit propagaci tohoto povolání, nabízet různé zaměstnanecké výhody a především si dostatečně vážít dosavadních zkušených operátorů.
- **POŽADAVKY NA DALŠÍ VZDĚLÁNÍ** patří nedílnou součástí k samotné profesi. Se zvyšujícími se nároky na operátory je třeba neustále doplňovat potřebné informace a případně i vzdělání. Je několik kurzů, které musí každý operátor absolvovat. Dále je velmi důležité, aby sám operátor měl zájem se ustavičně vzdělávat a rozšiřovat si obzory, především z medicínské oblasti. Přibývá nových diagnostických metod, akutních výkonů, na které se často rovnou z terénu pacient transportuje a operátor musí vědět co takovéto vyšetření, či výkon obnáší. Dále je potřeba doplňovat vzdělání v technické oblasti, s tím souvisí neustálá modernizace zařízení ZOS a zvyšující se technické nároky.

Všichni operátoři shodně určili, požadavky na další vzdělání, mírným, až středním dlouhodobým stresem, či psychickou nepohodou, stupněm 3 z 5. Dle mého názoru je hned několik důvodů pro toto závažné rozdělení. Další vzdělání je časově náročné, často probíhá mimo místo zaměstnání a vždy představuje jistou dávku stresu. Vzhledem k vyššímu věkovému průměru operátorů ZOS SČK, připadá v úvahu i důvod čistě osobní, tedy názor, že operátor je již „starý, na chození do školy“.

- **ADMINISTRATIVA** patří k práci operátora stejně, jako ke každé jiné zdravotnické profesi. Může se zdát zbytečná, časově náročná, rozsáhlá. Může i odvádět operátora od vlastní práce. Nicméně je neméně důležitá, než jakýkoliv jiný profesní výkon. **Ve všech operátorech celkově nevyvolává administrativa žádný stres, či psychickou nepohodu.** Z tohoto hodnocení vyplívá, že dokumentace ZOS není příliš obsáhlá, složitá a operátorům nezpůsobuje větších obtíží.
- **CHYBĚNÍ KONCEPCÍ PRÁCE** by rozhodně nemělo být běžným standardem. Je snahou, aby koncepce práce byly určeny vždy. Jejich absence je spíše výjimečná. Chybění koncepcí práce vede k nutné improvizaci, která by se vyskytovat neměla. Správné koncepce práce jsou důležité především pro operátory začínající a dále pro určení kvality poskytovaných služeb. **Všichni operátoři určili míru stresu, kterou v nich případné chybění koncepcí práce vyvolává, jako mírnou, až střední dlouhodobou psychickou nepohodu, stupeň 3 z 5.** Tomuto zhodnocení lze beze sporu předejít v doplnění mezer v chybějících koncepcích.

Povšechně se dá říci, že problematika pracovních podmínek operátorů ZOS SČK vyvolává v průměru nejčastěji mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu, tedy stupeň zátěže 3 z celkových 5.

Další skupinu stresujících faktorů jsem nazvala problematikou interpersonálních vztahů. Zde jsou zařazeny tyto body:

- **SPOLUPRÁCE S NEZKUŠENÝM KOLEGOU** může velmi často ještě vystupňovat nastalou náročnou situaci. Spolupráce mezi kolegy dispečery je nezbytně nutná, pro kvalitní koordinaci chodu ZZS. Pokud je operátor ještě nezkušený, začínající, spoléhá se plně na spolupráci se zkušenějšími kolegy. **V průměru všichni operátoři určili míru stresu a psychické nepohody, jako mírnou, až střední dlouhodobou, tedy stupeň 3 z 5.** Bohužel, spolupráce se začínajícím dispečerem se nelze vyhnout, míře nepohody lze v tomto případě předejít dostatečným množstvím pracovníků ve směně.
- **KOMUNIKACE S JINÝMI SLOŽKAMI IZS** by měla probíhat zcela bezproblémově a hladce. Bohužel, občas se stává, že informace od jiných složek IZS bývají částečně zkreslené a nepřesné. Tím je zhoršena orientace operátora v dané situaci. **V průměru ve všech operátorech, komunikace s jinými složkami IZS, nevyvolává žádný stres, či psychickou nepohodu, stupeň 1 z 5.**
- **KOMUNIKACE S OSTATNÍMI ZOS** nepředstavuje, dle mého názoru větší problém, tedy by to tak být mělo. Občas se stává, že informace předávané jiným ZOS, mohou být opět zkreslené a nepřesné. **V průměru, ve všech operátorech, kteří dotazník vyplnili, nepředstavuje komunikace s ostatními ZOS, žádný stres, či psychickou nepohodu, stupeň 1 z 5.**
- **KOMUNIKACE S POSÁDKAMI ZZS** bývá problémová ve chvíli, kdy výjezdová skupina zasahuje na sporné výzvě, ohledně indikace výjezdu ZZS. V tomto okamžiku dochází k menším slovním „roztržkám“ s operátory ZOS. A samozřejmě, nemalou roli hraje obecně rozšířený názor členů výjezdových složek ZZS, že práce operátorů nedosahuje takové náročnosti, zodpovědnosti a kvality, jako práce v terénu. **Obecně ve všech operátorech, komunikace s posádkami ZZS, nevyvolává žádný stres, či psychickou nepohodu, stupeň 1 z 5.**

Z tohoto hodnocení vyplývá, že drobné slovní rozpory, mezi těmito dvěma složkami ZZS, nedosahují přílišného stupně nepohody, či vzájemné verbální agresivity.

- **VZTAHY S NADŘÍZENÝMI** bývají, nejen u ZZS, obvykle vypjaté a mohou působit, jako dosti výrazný stresor. Vzájemná dobrá komunikace mezi nařízenými a podřízenými je velice důležitá pro validní chod každé organizace. Opět, **v průměru u všech operátorů ZOS SČK, kteří se podíleli na vyplňování dotazníků, nepřináší vztah s nadřízenými žádný stres, či psychickou nepohodu, stupeň 1 z 5.**

Problematika interpersonálních vztahů všeobecně v průměru u operátorů ZOS SČK nevyvolává žádný stres, či psychickou nepohodu. Pouze spolupráce s nezkušeným kolegou byla ohodnocena stupněm 3 z 5, což znamená mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychickou nepohodu.

Operátoři měli možnost se dále vyjádřit na volně položenou otázku, další, v dotazníku neuvedená profesní situace, která je stresující a nebyla v dotazníku uvedena.

Několikrát se opakovala odpověď: nedostatečná prestiž povolání. S tím jistě souvisí neinformovanost veřejnosti o tomto povolání. Následující častá odpověď je spíše technického rázu, operátory stresuje častý nedostatek sanitních vozů. Bohužel řešení tohoto problému není jednoduché. Mnozíci se stížnosti volajících na operátory patří k dalším obvyklým samostatným odpovědím. Tato otázka jistě pramení z nutného přetřídění tíšňových výzev a tedy následného neuspokojení požadavků většiny klientů na příjezd lékaře ZZS.

Pokud zhodnotím celkově odpovědi operátorů na všechny otázky, tedy jednotlivé body, profesní situace, dojdou k závěru, že nejhůře na operátory působí problematika pracovních podmínek (mírný, až střední dlouhodobý stres, či psychická nepohoda - stupeň 3 z 5). Na druhém místě je problematika přímé práce a odborných výkonů (mírný, až střední krátkodobý stres, či psychická nepohoda – stupeň 2 z 5). Nejlépe z celého dotazníku si vedly interpersonální vztahy (žádný stres, či psychická nepohoda). V průměru tedy kompletní zatížení profese operátora ZOS SČK je vyhodnoceno mírným, až středním krátkodobým stresem, či psychickou nepohodou: stupeň 2 z 5. Díky tomuto dotazníku jsem došla k překvapivému závěru, neboť si myslím, že pracovní podmínky všeobecně jdou velmi rychle upravit ke spokojenosti operátorů i přímých nadřízených a je tudíž zbytečné, aby byly vyhodnoceny nejhůře a předčily i velmi náročnou přímou odbornou práci a výkony související s prací na ZOS

ZÁVĚR

Cílem mé závěrečné práce bylo zanalyzovat psychickou náročnost pojičí se s povoláním operátora ZZS a případně nabídnout vysvětlení a možnosti řešení, operátory určených, nejnáročnějších profesních situací. Dále představit ZOS SČK v systému ZZS. Přiblížit jeho specifiky, vybavení a značný význam pro ZZS, jako celek. Následně i ozřejmit, doposud ne příliš známou a populární, profesi samotného zdravotního dispečera, zmapovat náplň práce a popsat jednotlivé profesní výkony.

Operátory ZOS SČK bylo vyplněno 68 dotazníků z celkového množství 70 rozdaných dotazníků. Dotazníkovou metodou jsem se rozhodla zjistit a objasnit, které faktory nejvíce ovlivňují, především negativně, samotnou práci dispečera ZOS. Zdali to jsou souhrnně situace, které se pojí se samotnou odbornou prací a výkonů na ZOS, či je-li problematická oblast pracovních podmínek, nebo nejvíce potíží činí interpersonální vztahy. Otázky jsou zaměřeny na míru stresu, psychické nepohody, kterou jednotlivé jmenované okruhy vyvolávají. Ten je, dle mého rozdělení, možný určit v pěti stupních, od žádného stresu, až po silný dlouhodobý stres, psychickou nepohodu. Při výběru jednotlivých bodů, psychicky náročných situací, jsem vycházela především z vlastní zkušenosti a praxe. Svým dotazníkovým šetřením jsem se snažila obsáhnout téměř všechny zdravotní operátory pracující ve SČK. Vytipovala jsem několik bodů, náročných situací, které, dle mého názoru, nejvíce vystihují nesnadné složky dispečerské profese. A zajímal mne povšechný názor, které stavy považují samotní operátoři za nejobtížnější. K mému překvapení, nebyly určeny, jako nejvíce stresující, velmi odborné složité úkony, ale problematika pracovních podmínek. Dle mého názoru, by pracovní podmínky měly být od samého počátku nastaveny tak, aby absolutně vyhovovaly a ulehčovaly vlastní práci zdravotnického operačního střediska.

Doufám, že má práce a výsledky dotazníkového šetření přispějí laikům k všeobecnému ozřejmení součásti ZZS, tedy ZOS a do podvědomí se dostane i více méně nepoznaný obor středních zdravotnických pracovníků, tedy profese zdravotního dispečera. Věřím, že stejně dobře, může tato práce poskytnout informace zaměstnancům zdravotnických záchranných služeb, především jednotlivcům ve vedoucích funkcích, kterým dodá patřičné informace a ukáže možnou cestu ke zlepšení, spokojenosti a tím i následných kvalitnějších výkonů při fungování klíčového úseku zdravotnických záchranných služeb.

ANOTACE

Autor:	Klára Fišerová DiS
Instituce:	Ústav sociálního lékařství LF UK v Hradci Králové Oddělení ošetřovatelství
Název práce:	Zdravotnické operační středisko. Systém práce, specifika a její náročnost pro zdravotní sestru dispečerku.
Vedoucí práce:	Mgr. Věra Zemanová
Počet stran:	107
Počet příloh:	10
Počet titulů použité literatury:	10
Rok obhajoby:	2009
Klíčová slova:	Zdravotnické operační středisko, zdravotnická záchranná služba, zdravotnický operátor, psychická náročnost, stres, komunikace, tísňová výzva, tísňová linka, integrovaný záchranný systém.

Souhrn:

Bakalářská práce se snaží představit zdravotnické operační středisko v systému zdravotnické záchranné služby Středočeského kraje, jeho specifika a značný význam pro zdravotnickou záchrannou službu, jako celek. Dále ozřejmit a přiblížit profesi samotného zdravotního dispečera, poukázat na náplň práce, popsat jednotlivé profesní výkony a pokusit se analyzovat psychickou náročnost pojící se s tímto povoláním.

Těžiště práce tvoří výzkumné šetření míry náročnosti profese zdravotnického dispečera. Cílem je zmapovat psychicky náročné situace pojící se s tímto povoláním a stanovit ty nejobtížnější tak, jak je vidí samotní operátoři zdravotnických operačních středisek.

Výzkumný vzorek reprezentují téměř všichni operátoři Středočeského kraje, tedy střední zdravotničtí pracovníci.

Annotation

Author:	Fišerová Klára DiS
Department:	Institute of social medicine Charles University in Prague Faculty of medicine in Hradec Králové. Department of nursing.
Title of thesis:	Health Operations Center. The system of work, specifications, and It's intensity for a nurse operator.
Consultant:	Mgr. Věra Zemanová
Number of pages:	107
Number of appendices:	10
Number of literature items used:	10
Session:	2009
Key words:	Medical operations center, emergency medical services, medical operator, psychologically difficult, stress, communication, emergency call, emergency line, integrated rescue system.

Summary:

This bachelor's thesis presents medical operations center in the emergency medical service in Central Bohemia. Its specifics and considerable sense for rescue service as a whole. Furthermore, to illustrate the profession of medical operators and to demonstrate their work with its various elemental operations. This bachelor's thesis also wants to analyse the psychological demands of this occupation.

The key part of this bachelor's thesis is to study the heftiness of the medical operator's profession. The goal is to locate the psychologically difficult situations of this occupation and set the most difficult ones according to medical operators in medical operations center.

The experimental group includes almost all medical operators of Central Bohemia, i.e. middle medical staff.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

1. ČEPICKÁ, B., ŠIMEK, J.: *Psychologický a etický rozměr práce operačního střediska*. 1. vydání ÚSZS SČK Kladno 2008. ISBN 978-80-904018-0-8.
2. FRANĚK, O.: *Medicínský a koordinační rozměr práce operačního střediska*. 1. vydání ÚSZS SČK Kladno 2008. ISBN 978-80-904018-2-2.
3. JOBÁNKOVÁ, M.: et al. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 1. vydání Brno: Národní centrum ošetrovatelství nelékařských zdravotnických oborů 2008. ISBN 80-7013-390-2
4. VODÁČKOVÁ, D.: *Prostupnost záchranné služby s psychosociálními službami*. 1. vydání ÚSZS SČK Kladno 2008. ISBN 978-80-904018-1-5.
5. ZELENÁK, R., ŠEBLOVÁ, J., JANEČKOVÁ, T., HYLEBRANT, M., ŠEBLOVÁ, N.: *Územní středisko záchranné služby Středočeského kraje 2002-2007*. Informační publikace ÚSZS SČK Kladno 2007.
6. ZEMANOVÁ, V.: *Psychické zatížení sester pracujících na ARO a JIP*, Bakalářská práce, Katedra sociálního lékařství, oddělení ošetrovatelství, LF UK v Hradci Králové 2000.
7. ZEMANOVÁ, V.: *Problematika agresivního chování veřejnosti vůči složkám IZS se zaměřením na provoz záchranné služby*. Diplomová práce, Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích 2006.
8. ZEMANOVÁ, V.: *Psychická zátěž operátorů zdravotnických operačních středisek ve Středočeském kraji*. Závěrečná práce certifikovaného kurzu, Operační řízení v přednemocniční péči. NCO NZO Brno 2007.

9. ÚSZS SČK.: *Práce operačního střediska*. Vnitřní směrnice ÚSZS SČK Kladno, 2005

10. ÚSZS SČK.: *Úkoly a činnosti operátorů ZOS*. Vnitřní směrnice ÚSZS SČK Kladno, 2006

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ARIP	Anesteziologie, resuscitace a intenzivní péče (specializační studium)
ČR	Česká Republika
DRNR	Doprava raněných, nemocných a rodiček
DSIP	Diplomovaná sestra pro intenzivní péči (specializační studium)
DZZ	Diplomovaný zdravotnický záchranář (specializační studium)
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
LSPP	Lékařská služba první pomoci
LZS	Letecká záchranná služba
MU	Mimořádná událost
MZ	Ministerstvo zdravotnictví
NZO	Náhlá zástava oběhu
PČR	Policie České republiky
RLP	Rychlá lékařská pomoc
R-V	Rande-vous systém
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
SČK	Středočeský kraj
TANR	Telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace
TAPP	Telefonicky asistovaná první pomoc
TP	Traumatologický plán
ÚSZS	Územní středisko záchranné služby
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZS	Záchranná služba
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

- **Tabulka č. 1**, str. 40 (ODBORNÁ PROBLEMATIKA TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 2**, str. 42 (PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 3**, str. 44 (PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 4**, str. 47 (ODBORNÁ PROBLEMATIKA TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 5**, str. 49 (PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 6**, str. 51 (PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 7**, str. 54 (ODBORNÁ PROBLEMATIKA TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 8**, str. 56 (PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 9**, str. 58 (PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 10**, str. 61 (ODBORNÁ PROBLEMATIKA TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 11**, str. 63 (PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 12**, str. 65 (PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Tabulka č. 13**, str. 68 (ODBORNÁ PROBLEMATIKA TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ, SOUHRNĚ U VŠECH OPERÁTORŮ)
- **Tabulka č. 14**, str. 70 (PROBLEMATIKA PRACOVNÍCH PODMÍNEK, SOUHRNĚ U VŠECH OPERÁTORŮ)

- **Tabulka č. 15**, str. 72 (PROBLEMATIKA INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ, SOUHRNĚ U VŠECH OPERÁTORŮ)
- **Graf č. 1**, str. 41 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ ODBORNÉ PROBLEMATIKY, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ U OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 2**, str. 43 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 3**, str. 45 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ DO 1 ROKU PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 4**, str. 48 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ ODBORNÉ PROBLEMATIKY, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ U OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 5**, str. 50 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 6**, str. 52 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 7**, str. 55 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ ODBORNÉ PROBLEMATIKY, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ U OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 8**, str. 57 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 9**, str. 59 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 10**, str. 62 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ ODBORNÉ PROBLEMATIKY, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ, U OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 11**, str. 64 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY PRACOVNÍCH PODMÍNEK U OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE V ZOS)
- **Graf č. 12**, str. 66 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ U OPERÁTORŮ NAD 6 LET PRAXE V ZOS)

- **Graf č. 13**, str. 69 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ ODBORNÉ PROBLEMATIKY, TÝKAJÍCÍ SE PŘÍMÉ PRÁCE A VÝKONŮ, SOUHRNĚ U VŠECH OPERÁTORŮ)
- **Graf č. 14**, str. 71 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY PRACOVNÍCH PODMÍNEK, SOUHRNĚ U VŠECH OPERÁTORŮ)
- **Graf č. 15**, str. 73 (GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ HODNOCENÍ PROBLEMATIKY INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ, SOUHRNĚ U VŠECH OPERÁTORŮ)

PŘÍLOHY

Příloha č. 1

ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO KLADNO (foto MUDr. Ondřej Franěk, dostupné na portálu www.zachrannasluzba.cz)



Příloha č. 2

BÝVALÉ „ZOS“ NA CHODBĚ ANESTEZILOGICKO-RESUSCITAČNÍHO ODDĚLENÍ NEMOCNICE V RAKOVNÍKU (foto MUDr. Ondřej Franěk, dostupné z portálu www.zachrannasluzba.cz)



Příloha č. 3

VÝTAH Z VYHLÁŠKY 385/2006 Sb. O ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACI:

§ 4

Součástí zdravotnické dokumentace zdravotnické záchranné služby jsou :

- a) zvukový záznam o výzvě (žádosti) k poskytnutí zdravotní péče,
- b) záznam operátora nebo deník operačního střediska,
- c) kopie záznamu o výjezdu,
- d) identifikační a třídicí karta,
- e) záznam třídicího lékaře,
- f) záznam o hromadném odsunu postižených osob.

DOKUMENTACE ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY

A. Záznam operátora nebo deník operačního střediska obsahuje:

- a) datum,
- b) pořadové číslo výzvy k výjezdu,
- c) čas hlášení,
- d) osobní údaje pacienta, a to v rozsahu jméno, příjmení a datum narození, pokud lze tyto údaje zjistit,
- e) osobní údaje osoby, která podala výzvu k výjezdu, a to v rozsahu jméno, popřípadě jména, příjmení, telefonní číslo nebo jiný údaj o možnosti spojení, pokud lze tyto údaje zjistit,
- f) osobní údaje operátora, který převzal výzvu k výjezdu, a to v rozsahu stanoveném v § 1 odst. 1 písm. d),
- g) čas předání výzvy k výjezdu výjezdové skupině zdravotnické záchranné služby,
- h) čas a místo zahájení zásahu, příjezdu na místo zásahu a odjezdu z místa zásahu a ukončení zásahu,
- i) čas a místo předání pacienta do zdravotnického zařízení nebo jiný způsob ukončení výjezdu, včetně identifikačních údajů přijímajícího zdravotnického zařízení,
- j) osobní údaje zdravotnických pracovníků, kteří zdravotní péči poskytovali, a to v rozsahu stanoveném v § 1 odst. 1 písm. d).

Příloha č. 4

STUPNĚ TRAUMATOLOGICKÉHO PLÁNU:

TRAUMATOLOGICKÝ PLÁN je plán zdravotnické pomoci, oblastního střediska, v rámci řešení zdravotních následků mimořádné události – rozlišují se jednotlivé stupně TP:

- **1. stupeň** se vyhláší v případě, že mimořádná událost postihuje maximálně 10 osob, z toho 1-3 osoby jsou zraněny těžce. Např. havárie osobních vozidel.
Záchranné a likvidační práce provádí základní složky IZS, které není nutno neustále koordinovat. ZZS je schopna tuto událost zvládnout běžně dostupnými silami a prostředky.
- **2. stupeň** se vyhláší v případě ohrožení zdraví max. 100 osob. Např. havárie dopravních prostředků, průmyslové havárie. Je třeba společného zásahu IZS a jejich koordinace velitelem zásahu. ZOS aktivuje vlastní TP, požádá o výpomoc nejbližší ZOS a nasazení dalších výjezdových skupin RLP, RZP, případně LZS...
(Velitelem zdravotnické části zásahu je lékař RLP, který se na místo mimořádné události dostavil jako první, dokud vedoucí ZOS, nebo primář neurčí jinak).
- **3. stupeň** se vyhláší v případě hromadného poškození zdraví u více jak 100 osob. Např. letecké či železniční havárie, přírodní katastrofa, terorismus, velké průmyslové havárie...
Záchranné a likvidační práce provádějí základní i ostatní složky IZS i z jiných krajů.
- **4. stupeň** vyhláší HZS v případě MU s hromadným postižením zdraví více jak 1000 osob. Záchranné a likvidační práce provádějí základní a ostatní složky IZS i z jiných krajů, včetně zahraniční pomoci. Koordinace složek probíhá na úrovni ústředního krizového štábu, ministerstva, vlády.

Příloha č. 5

DOTAZNÍK PRO OPERÁTORY ZOS ÚSZS SČK:

Vážení operátoři ZOS,

Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit výhradně, jako podklad pro moji Bc. práci. Dotazník je anonymní a otázky jsou zaměřeny na problematiku stresu a psychické náročnosti jednotlivých situací, s kterými se v rámci své profese setkáváte. Informace, které poskytnete, nebudou žádným způsobem zneužity. Prosím o vyplnění všech bodů, celkový čas, který vám vyplňování zabere, nepřesáhne 15min.

VĚK:

POVOLÁNÍ DISPEČERA ZOS VYKONÁVÁ: **let**

Prosím následně čitelně označte křížkem stupeň dané zátěže, kterou ve Vás uvedené faktory a situace vyvolávají.

Děkuji za spolupráci Klára Fišerová DiS

	ŽÁDNÝ STRES	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA
Nedostatek personálu ve směně					
Spolupráce s nezkušeným kolegou					
Nespolupracující volající					
TANR					
Nakumulované volání					
Komunikace s jinými složkami IZS					
Agresivní volající					
Rozhodnutí o vyslání typu posádky					
Finanční ohodnocení					
TANR dítěte					
Řešení technických závad na pracovišti					
Komunikace s posádkami ZZS					
Neindikované výzvy					
Požadavky na další vzdělávání					
Zvyšující se technické nároky					
Zajišťování volného lůžka					
Administrativa					
Spolupráce s ostatními ZOS					

Chybění konceptů práce					
Vztahy s nadřízenými					

**DALŠÍ, V DOTAZNÍKU NEUVEDENÉ PROFESNÍ SITUACE, KTERÉ MNE
STRESUJÍ:**

Příloha č. 6

DOTAZNÍK PRO OPERÁTORY DO 1 ROKU PRAXE V ZOS

VĚK: průměrný 28 let

POVOLÁNÍ DISPEČERA ZOS VYKONÁVÁM: do 1 roku

	ŽÁDNÝ STRES	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA
Nedostatek personálu ve směně	1	1	3	0	0
Spolupráce s nezkušeným kolegou	0	3	0	2	0
Nespolupracující volající	0	2	0	2	1
TANR	0	1	0	3	1
Nakumulované volání	0	2	0	3	0
Komunikace s jinými složkami IZS	2	3	0	0	0
Agresivní volající	0	4	0	1	0
Rozhodnutí o vyslání typu posádky	2	3	0	0	0
Finanční ohodnocení	0	0	0	0	5
TANR dítěte	0	0	0	3	2
Řešení technických závad na pracovišti	1	1	0	3	0
Komunikace s posádkami ZZS	5	0	0	0	0
Neindikované výzvy	2	3	0	0	0

Požadavky na další vzdělávání	1	0	3	0	1
Zvyšující se technické nároky	3	0	2	0	0
Zajišťování volného lůžka	1	4	0	0	0
Administrativa	4	1	0	0	0
Spolupráce s ostatními ZOS	1	2	0	2	0
Chybění koncepcí práce	2	0	2	0	1
Vztahy s nadřízenými	4	1	0	0	0

DALŠÍ, V DOTAZNÍKU NEUVEDENÉ PROFESNÍ SITUACE, KTERÉ MNE STRESUJÍ:

1 operátor: NEDOSTATEČNÁ PRESTIŽ POVOLÁNÍ OPERÁTORA ZOS

Příloha č. 7

DOTAZNÍK PRO OPERÁTORY OD 1 DO 3 LET PRAXE V ZOS

VĚK: průměrný 30 let

POVOLÁNÍ DISPEČERA ZOS VYKONÁVÁM: od 1 do 3 let

	ŽÁDNÝ STRES	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA
Nedostatek personálu ve směně	0	1	0	4	0
Spolupráce s nezkušeným kolegou	1	3	0	1	0
Nespolupracující volající	0	3	0	2	0
TANR	0	3	0	1	1
Nakumulované volání	1	3	0	1	0
Komunikace s jinými složkami IZS	4	1	0	0	0
Agresivní volající	1	3	0	1	0
Rozhodnutí o vyslání typu posádky	4	1	0	0	0
Finanční ohodnocení	0	0	0	0	5
TANR dítěte	0	1	0	3	1
Řešení technických závad na pracovišti	3	1	0	1	0
Komunikace s posádkami ZZS	5	0	0	0	0
Neindikované výzvy	2	3	0	0	0

Požadavky na další vzdělávání	0	0	4	0	1
Zvyšující se technické nároky	2	0	3	0	0
Zajišťování volného lůžka	2	2	0	1	0
Administrativa	5	0	0	0	0
Spolupráce s ostatními ZOS	2	2	0	1	0
Chybění koncepcí práce	1	0	3	0	1
Vztahy s nadřízenými	4	1	0	0	0

DALŠÍ, V DOTAZNÍKU NEUVEDENÉ PROFESNÍ SITUACE, KTERÉ MNE STRESUJÍ:

1 operátor: NEDOSTATEK RESPEKTU ZE STRAN VÝJEZDOVÝCH POSÁDEK

Příloha č. 8

DOTAZNÍK PRO OPERÁTORY OD 3 DO 6 LET PRAXE V ZOS

VĚK: průměrný 35 let

POVOLÁNÍ DISPEČERA ZOS VYKONÁVÁM: od 3 do 6 let

	ŽÁDNÝ STRES	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA
Nedostatek personálu ve směně	2	3	16	0	0
Spolupráce s nezkušeným kolegou	3	2	11	3	2
Nespolupracující volající	1	10	3	6	1
TANR	0	4	1	15	1
Nakumulované volání	4	13	0	4	0
Komunikace s jinými složkami IZS	14	7	0	0	0
Agresivní volající	3	8	2	7	1
Rozhodnutí o vyslání typu posádky	16	4	0	1	0
Finanční ohodnocení	0	0	2	0	19
TANR dítěte	0	2	0	17	2
Řešení technických závad na pracovišti	18	0	2	2	0
Komunikace s posádkami ZZS	20	1	0	0	0
Neindikované výzvy	5	15	0	1	0

Požadavky na další vzdělávání	1	0	14	0	6
Zvyšující se technické nároky	11	0	10	0	0
Zajišťování volného lůžka	11	8	0	2	0
Administrativa	19	2	0	0	0
Spolupráce s ostatními ZOS	18	2	0	1	0
Chybění koncepcí práce	2	3	13	2	1
Vztahy s nadřízenými	19	1	0	0	1

DALŠÍ, V DOTAZNÍKU NEUVEDENÉ PROFESNÍ SITUACE, KTERÉ MNE STRESUJÍ:

3 operátoři: ČASTÝ NEDOSTATEK SANITNÍCH VOZŮ

2 operátoři: NEDOSTATEČNÁ PRESTIŽ POVOLÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS

1 operátor: ZVYŠUJÍCÍ SE STÍŽNOSTI KLIENTŮ NA OPERÁTORY ZOS

Příloha č. 9

DOTAZNÍK PRO OPERÁTORY NAD 6 LET PRAXE V ZOS

VĚK: průměrný 45 let

POVOLÁNÍ DISPEČERA ZOS VYKONÁVÁM: nad 6 let

	ŽÁDNÝ STRES	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA
Nedostatek personálu ve směně	8	9	14	3	3
Spolupráce s nezkušeným kolegou	7	8	14	5	3
Nespolupracující volající	4	11	4	15	3
TANR	0	7	3	22	5
Nakumulované volání	1	21	3	10	2
Komunikace s jinými složkami IZS	25	8	0	4	0
Agresivní volající	2	23	2	9	1
Rozhodnutí o vyslání typu posádky	33	4	0	0	0
Finanční ohodnocení	0	0	11	0	26
TANR dítěte	0	2	0	32	3
Řešení technických závad na pracovišti	5	0	20	10	2
Komunikace s posádkami ZZS	35	1	0	1	0
Neindikované výzvy	7	28	0	2	0

Požadavky na další vzdělávání	2	0	21	0	14
Zvyšující se technické nároky	9	0	23	3	2
Zajišťování volného lůžka	30	5	0	2	0
Administrativa	32	5	0	0	0
Spolupráce s ostatními ZOS	29	6	0	2	0
Chybění koncepcí práce	2	6	20	2	1
Vztahy s nadřízenými	33	4	0	0	0

DALŠÍ, V DOTAZNÍKU NEUVEDENÉ PROFESNÍ SITUACE, KTERÉ MNE STRESUJÍ:

4 operátoři: ZVYŠUJÍCÍ SE STÍŽNOSTI KLIENTŮ NA OPERÁTORY ZOS

3 operátoři: ČASTÝ NEDOSTATEK SANITNÍCH VOZŮ

3 operátoři: NEDOSTATEČNÁ PRESTÍŽ POVOLÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS

2 operátoři: AROGANTNÍ CHOVÁNÍ LÉKAŘŮ VÝJEZDOVÝCH POSÁDEK, VŮČI OPERÁTORŮM ZOS

Příloha č. 10

CELKOVÝ DOTAZNÍK PRO VŠECHNY OPERÁTORY

VĚK: průměrný 39,6 let

	ŽÁDNÝ STRES	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	MÍRNÝ AŽ STŘEDNÍ DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ, ALE KRÁTKODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA	SILNÝ A DLOUHODOBÝ STRES, ČI PSYCH. NEPOHODA
Nedostatek personálu ve směně	11	14	33	7	3
Spolupráce s nezkušeným kolegou	11	16	25	11	5
Nespolupracují cí volající	5	26	7	25	5
TANR	0	15	4	41	8
Nakumulované volání	6	39	3	18	2
Komunikace s jinými složkami IZS	45	19	0	4	0
Agresivní volající	6	38	4	18	2
Rozhodnutí o vyslání typu posádky	55	12	0	1	0
Finanční ohodnocení	0	0	13	0	55
TANR dítěte	0	5	0	55	8
Řešení technických závad na pracovišti	27	2	21	16	2
Komunikace s posádkami ZZS	65	2	0	1	0
Neindikované výzvy	16	49	0	3	0
Požadavky na další vzdělávání	4	0	42	0	22

Zvyšující se technické nároky	25	0	38	3	2
Zajišťování volného lůžka	44	19	0	5	0
Administrativa	60	8	0	0	0
Spolupráce s ostatními ZOS	50	12	0	6	0
Chybění koncepcí práce	7	9	44	4	4
Vztahy s nadřízenými	60	7	0	0	1

DALŠÍ, V DOTAZNÍKU NEUVEDENÉ PROFESNÍ SITUACE, KTERÉ MNE STRESUJÍ:

4 operátoři: ZVYŠUJÍCÍ SE STÍŽNOSTI KLIENTŮ NA OPERÁTORY ZOS

3 operátoři: ČASTÝ NEDOSTATEK SANITNÍCH VOZŮ

3 operátoři: NEDOSTATEČNÁ PRESTIŽ POVOLÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS

2 operátoři: AROGANTNÍ CHOVÁNÍ LÉKAŘŮ VÝJEZDOVÝCH POSÁDEK,
VŮČI OPERÁTORŮM ZOS

